

Nota informativa

Las comercializadoras energéticas están obligadas a informar a los consumidores sobre los mecanismos para la resolución de reclamaciones

Las empresas deben informar a través de los contratos, páginas web o material promocional sobre cómo reclamar por vía extrajudicial en caso de que la empresa no resuelva satisfactoriamente la reclamación en primera instancia

Madrid, 14 de diciembre de 2022. Tras la publicación del ["Informe de supervisión del proceso de resolución alternativa de litigios entre comercializador y consumidores e energía eléctrica y gas natural"](#), la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha recordado a las comercializadoras energéticas la obligación que tienen de informar a sus clientes sobre los mecanismos alternativos para resolver reclamaciones, como pueden ser las Juntas Arbitrales de Consumo u otras entidades de mediación de litigios ofrecidas por las compañías cuando estas no resuelvan -favorablemente y en primer instancia- las reclamaciones. Para ello, las empresas deberán destacar esta información en los contratos, las páginas web o el material promocional, contribuyendo así a que se conozca este potente mecanismo de protección al consumidor que permite recurrir –después de reclamar a la compañía- a una entidad alternativa de resolución de litigios de consumo, sin necesidad de utilizar la vía judicial.

Por otro lado, la CNMC recuerda que la [Directiva 2019/944](#) del mercado interior de la electricidad obliga a las empresas de electricidad a participar en estos mecanismos de resolución extrajudicial de litigios destinados a clientes domésticos. Igualmente, la norma establece que, dentro del contenido mínimo que debe incluir la factura de energía eléctrica, se deberá incorporar la información sobre los derechos de los clientes finales en lo que respecta a la resolución extrajudicial de litigios, incluyendo los datos de contacto de la entidad correspondiente.

No obstante, la CNMC señala que, aunque muchas comercializadoras ya informan a los consumidores de estos mecanismos, el número de reclamaciones presentadas a través de esta vía sigue siendo muy reducido. Concretamente, en 2021 fueron 3.370 en electricidad y 1.392 en gas, mientras que las registradas en 2020, 1.340 en electricidad y 590 en gas, lo que representa sólo el 0,20% y 0,24% -respectivamente- del total de las reclamaciones presentadas

¿Qué son las entidades para la Resolución Alternativa de Litigios (entidades RAL)?

Son [entidades acreditadas](#) con estándares de calidad que permiten garantizar a los consumidores el acceso a unos cauces extrajudiciales con los que poder hacer valer sus derechos en el ámbito de consumo. Cada una de estas entidades tienen sus propias normas y procedimientos, pero todas comparten el objetivo común de resolver con las mismas garantías y rapidez tanto conflictos nacionales como transfronterizos. Las reclamaciones únicamente podrán ser presentadas por consumidores; nunca por los empresarios, y la participación en este sistema es voluntaria para ambas partes, con las excepciones previstas en la ley. Por ejemplo, en España, en el ámbito financiero o el transporte aéreo la participación para las empresas tiene carácter obligatorio. Asimismo, para utilizar esta vía, el consumidor deberá haberse puesto en contacto previamente con la empresa para intentar resolver el asunto de forma bilateral, en primera instancia. En cuanto al plazo para presentar la reclamación ante una entidad RAL, este no debe ser superior a un año desde que se presentó la reclamación a la empresa. Una vez admitida a trámite, las entidades RAL deberán resolver el asunto en un plazo máximo de 90 días naturales. No obstante, en ningún caso, la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento extrajudicial de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

El Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo. Este procedimiento se inicia siempre a instancia del consumidor o usuario y podrá hacerlo presentando directamente la [solicitud una Junta de arbitraje](#) o a través de cualquier Asociación de Consumidores y Usuarios u otro representante. Eso sí, los consumidores y usuarios podrán utilizar este sistema extrajudicial de resolución de conflictos siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

Entre las ventajas que ofrece este Sistema destacan la **rapidez**, porque es un mecanismo sin formalidades especiales que se tramita en un corto espacio de tiempo (máximo seis meses desde el inicio del procedimiento arbitral); la **eficacia**, porque resuelve mediante un laudo –resolución de ejecución obligada- como si se tratara de una sentencia sin necesidad de recurrir a la vía judicial ordinaria, y sin que haya un límite máximo o mínimo para la cuantía reclamada; la **economía**, ya que -únicamente y en determinados supuestos- las partes solo deberán costear el peritaje.

Fuente de la información: [CNMC](#)



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. El Centro Europeo del Consumidor en España no se hace responsable de las posibles variaciones o imprecisiones de los distintos descuentos aplicados para cada una de las modalidades de billetes del transporte público por lo que se recomienda consultar los sitios webs de las autoridades responsables de dichos descuentos.