



## Nota informativa

25 de octubre de 2023

# Nuevas medidas para simplificar la resolución extrajudicial de litigios y reforzar los derechos de los consumidores

Se modernizan y simplifican las normas para adaptarlas a los nuevos mercados digitales.

La Comisión Europea ha propuesto modernizar y simplificar las normas sobre [resolución extrajudicial de litigios](#) con el fin de adaptarlas a los mercados digitales. Esta propuesta ampliará la gama de asuntos que pueden resolverse extrajudicialmente a través de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios (RAL), incluidos los relacionados con la publicidad engañosa, el acceso a los servicios y el [geobloqueo injustificado](#). Para hacer esta opción más accesible a los consumidores, organismos designados como la [Red de Centros Europeos del Consumidor](#) ayudarán a los consumidores a comprender y acceder a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. El objetivo de la propuesta es también agilizar los procedimientos.

### Mejoras aportadas por la nueva normativa

- **Ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva.** La Directiva abarcará todos los aspectos de la legislación de la UE en materia de consumo y ampliará su alcance a los comerciantes de fuera de la UE, abordando prácticas desleales como las interfaces manipuladoras, la publicidad manipuladora o las normas de geobloqueo. Con la revisión de la Directiva, la RAL podrá hacer frente a este tipo de prácticas ya que actualmente no entran en su ámbito de aplicación.
- **Incentiva la participación de las empresas.** Con la propuesta de la Comisión Europea, a menos que la legislación específica de la UE o la legislación nacional imponga la participación de los comerciantes en la resolución extrajudicial de litigios, las empresas seguirán siendo libres de decidir si participan o no en la resolución alternativa de litigios. No obstante, si un consumidor solicita la intervención de la RAL, la empresa está obligada a responder en un plazo de 20 días laborables. De esta forma se acelerará el proceso y animará a los comerciantes a participar en él.
- **Mejora la asistencia al consumidor.** Se prestará apoyo personalizado a los consumidores, especialmente a los vulnerables, para gestionar sus reclamaciones. Se le ofrecerá asistencia para ayudarles con la traducción de los textos, con el funcionamiento del procedimiento, las tasas o la documentación. Asimismo, los Estados miembros designarán puntos de contacto para facilitar la comunicación entre consumidores y comerciantes, ayudar en el proceso y proporcionar información general sobre los derechos de las personas consumidoras de la UE y los recursos que pueden utilizar para defenderlos.

A partir de ahora, esta propuesta de la Comisión Europea deberá ser adoptada por el Parlamento Europeo y el Consejo.

>> [Documentación sobre la revisión de la actual Directiva RAL.](#)

### Sobre la Resolución Alternativa de Litigios de consumo

Existe un gran número de organismos extrajudiciales en toda la UE, Islandia, Noruega y Liechtenstein. Al usar uno de estos organismos, se accede a mecanismos de resolución alternativa de litigios (RAL) para la mayoría de los productos o servicios, tanto si han sido comprados en línea, presencialmente, así como si la compra es de ámbito nacional o transfronteriza. Todos ellos han sido aprobados con estándares de calidad relacionados con la equidad, la eficiencia y la accesibilidad y, aunque cada uno tiene sus propias reglas y procedimientos, por lo general son más rápidos y económicos que acudir a los tribunales. Además, esta opción, engloba todas las maneras de resolver una reclamación: la mediación, la conciliación y el arbitraje.

- [Entidades acreditadas ante la UE para resolver conflictos de consumidores a nivel nacional y comunitario](#)



## Sobre el procedimiento legislativo de la Unión Europea

El [procedimiento legislativo](#) se inicia con la presentación de una propuesta legislativa de la **Comisión Europea** al Parlamento Europeo. **Primera lectura.** El **Parlamento Europeo** examina la propuesta y puede aprobarla sin modificaciones o enmendarla. Por su parte, el **Consejo** puede decidir aceptar la posición del Parlamento, en cuyo caso el acto legislativo se considera adoptado, o enmendarla y devolver la propuesta al Parlamento para una segunda lectura. **Segunda lectura.** El Parlamento Europeo examina la posición del Consejo y la aprueba, en cuyo caso el acto se considera adoptado, o la rechaza, en cuyo caso el acto decae y el procedimiento concluye, o bien propone enmiendas y devuelve la propuesta al Consejo para una segunda lectura. El Consejo vuelve a examinar la posición del Parlamento, o bien aprueba todas las enmiendas del Parlamento, con lo cual el acto queda adoptado, o bien no aprueba todas las enmiendas, lo que obliga a convocar al **Comité de Conciliación**. Este Comité, formado a partes iguales por diputados del Parlamento Europeo y representantes del Consejo, trata de llegar a un acuerdo sobre un texto conjunto. Si no lo consigue, el acto legislativo no entra en vigor y el procedimiento concluye. **Tercera lectura.** Si el Comité acuerda un texto conjunto, este se transmite al Parlamento Europeo y al Consejo para una tercera lectura. En esta fase no se puede cambiar la redacción del texto, y si el Parlamento y el Consejo aprueban el texto conjunto, el acto se considera adoptado. Si lo rechazan o no se pronuncian sobre él, el acto no se adopta y el procedimiento concluye.

### Tipos de normas que pueden adoptarse.

- **Reglamentos.** Son directamente vinculantes en toda la UE a partir de la fecha fijada en el *Diario Oficial*.
- **Directivas.** Establecen los resultados que deben conseguirse en cada uno de los Estados miembros, pero dejan que sean los Gobiernos nacionales los que decidan sobre cómo adaptar sus legislaciones para ello. En cada directiva se especifica la fecha límite para adaptar las leyes nacionales.
- **Decisiones.** Se aplican en casos específicos que afectan a determinadas autoridades o personas y son plenamente vinculantes.

Fuente de la información: [Comisión Europea](#)