



Nota informativa

CEC-España ayuda a los consumidores afectados por el Brexit

La Unión Europea y Reino Unido han alcanzado un acuerdo de cooperación pendiente de aprobación por el Parlamento Europeo que se aplica de forma provisional hasta el 28 de febrero de 2021.

Madrid, 04 de febrero de 2021

En diciembre de 2020, la Unión Europea y Reino Unido alcanzó un [acuerdo de cooperación](#) sobre las próximas relaciones entre la UE y Reino Unido. Este acuerdo se aplica de manera provisional durante un periodo limitado hasta el 28 de febrero de 2021 y todavía tiene que ser aprobado por el Parlamento Europeo para que pueda entrar en vigor. Para ello, los [eurodiputados están examinando el texto](#) en las comisiones pertinentes y deberán votarlo en sesión plenaria.

Así, desde el 1 de enero de 2021, el Reino Unido ya no forma parte del mercado único y la unión aduanera de la UE. Como resultado, ya no se beneficia del principio de la libre circulación de mercancías. Incluso con el nuevo acuerdo de cooperación en vigor, las empresas se enfrentarán a nuevas barreras comerciales.

Antecedentes: Reino Unido [abandonó](#) la Unión Europea el 31 de enero de 2020 sobre la base del [Acuerdo de Retirada](#) que entró en vigor al día siguiente. Desde entonces y hasta el 31 de diciembre de ese mismo año, comenzó un período de transición en el que Reino Unido continuó aplicando las normas comunitarias, participando en el mercado único y en la unión aduanera.

- **Reclamaciones de Consumo ¿Cómo reclamar?**

-VÍA AMISTOSA

Red de Centros Europeos ([ECC-Net](#))

La red de Centros Europeos del Consumidor ([ECCNet](#)) seguirá gestionando las reclamaciones transfronterizas de residentes en la UE, Noruega o Islandia dirigidas a empresas con sede en Reino Unido. Por su parte, los consumidores europeos que residan en Reino Unido y quieran reclamar a una empresa con sede en un Estado miembro, Noruega o Islandia deberán hacerlo a través del [Centro del Consumidor de UK](#).

Resolución Alternativa de Litigios ([RAL](#))

Las personas consumidoras residentes en España, que suscriban contratos con empresarios establecidos o domiciliados en Reino Unido no podrán acudir a los organismos extrajudiciales de resolución de conflictos notificados a la Comisión Europea por Reino Unido ([entidades RAL](#)), cuya acreditación será revocada.

Se exceptúa el supuesto de aquellas personas consumidoras, residentes en España que contratan en un establecimiento ubicado en España, cuyo empresario esté domiciliado en Reino Unido o, en el caso de que este, a través de una web, dirija su oferta de bienes o servicios a personas consumidoras residentes en España.



Resolución Alternativa de Litigios en Línea ([RLL](#))

Los consumidores residentes en el Reino Unido no podrán enviar nuevas reclamaciones a la plataforma de Resolución de Litigios en Línea ([RLL](#)). Tampoco podrán intervenir en ningún expediente en curso, ya sea para enviarlo a un organismo de resolución de litigios, ponerse en contacto con un asesor de resolución de litigios en línea del Reino Unido o recibir un resultado.

Los consumidores residentes en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein no podrán recurrir a la plataforma [RLL](#) para presentar reclamaciones contra un comerciante del Reino Unido o enviar su caso a un organismo de resolución de litigios de ese país. De esta forma, las personas consumidoras residentes en España, que compren en tiendas online establecidos o domiciliados en Reino Unido y que no dirijan sus bienes y servicios al mercado español, no podrán utilizar la plataforma de Resolución de Litigios en Línea para la solución de sus posibles controversias.

Se exceptúa el supuesto de las compras a través de una web que sí dirija su oferta de bienes o servicios a personas consumidoras residentes en España.

Sistema Arbitral de Consumo

El Acuerdo de cooperación contempla mecanismos para asegurar el cumplimiento de las resoluciones de los tribunales de arbitraje, con el fin de maximizar la seguridad jurídica para los consumidores.

En caso de que no se logre el cumplimiento inmediatamente o en un plazo razonable, la parte reclamante podrá suspender sus propias obligaciones de manera proporcionada hasta que la otra parte cumpla con la resolución.

-VÍA JUDICIAL

Proceso Europeo de Escasa Cuantía

El Proceso Europeo de Escasa Cuantía ya no está operativo para los consumidores de Reino Unido. No obstante, los tribunales terminarán de resolver los litigios recibidos hasta el 31 de diciembre de 2020.

Se prevé que los tribunales británicos aplicarán la legislación de la UE para las infracciones cometidas hasta el 31 de diciembre de 2020. Desde el 1 de enero de 2021, aplicarán la legislación del Reino Unido.

Por otro lado, los residentes en España que compren en un establecimiento inglés ubicado en nuestro país, o a través de una página web inglesa que ofrezca sus productos a España, podrán acudir a los tribunales de justicia españoles. [Más información](#).

• **Información institucional para consumidores afectados por el Brexit**

- **Gobierno de España.**
[Línea telefónica especial Brexit](#): 006 / -902 88 70 60 desde el extranjero
[Página web](#).
[Embajada de España en Reino Unido](#)
- **Comisión Europea.**
[Página web](#)
- **Europe Direct.**
[Teléfonos](#)
- **Reino Unido.**
[Página del gobierno británico sobre las nuevas reglas](#)
[Embajada de Reino Unido en España](#)

Más información (Folleto: Brexit. Derechos del consumidor).