

**DISPONIBLE LA PLATAFORMA EUROPEA DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS DE COMPRAS ONLINE***

M^a Nieves Pacheco Jiménez
Centro de Estudios de Consumo
Prof. Contratada Doctora
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 25 de febrero de 2016

1. Presentación

En una reciente publicación¹ CESCO se hacía eco de la nueva plataforma en Internet lanzada por la Comisión Europea cuyo objeto es resolver litigios sobre compras entre clientes y empresas online². Su principal ventaja es evitar tener que atravesar procedimientos largos y costosos para solucionar los conflictos generados por este tipo de transacciones, fortaleciendo la confianza en las mismas y configurándose como una importante contribución a la estrategia del Mercado Único Digital³.

Desde el pasado 15 de febrero está activa y disponible en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Y, como no podía ser menos, CESCO ha analizado su funcionamiento.

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

¹ PACHECO JIMÉNEZ, M^a N.: “El imparable avance de los nuevos medios de pago”, enero 2016. (Vid. <http://blog.uclm.es/cesco/>).

² Se trata de una plataforma gratuita, aunque el organismo de resolución de litigios que tramite la reclamación puede llegar a cobrar una tarifa.

³ Věra Jourová, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha declarado: «La mayoría de los consumidores que han tenido problemas al comprar en línea no reclaman, porque creen que el procedimiento es demasiado largo y que no se resolverá. La plataforma de resolución de litigios en línea es un instrumento innovador que permite ahorrar tiempo y dinero a los consumidores y los comerciantes. Mejorará la confianza de los consumidores en las compras en línea y apoyará a las empresas que vendan más allá de sus fronteras, contribuyendo así al mercado único digital de Europa».

En primer lugar, tras acceder a través del enlace, se nos muestra una pantalla para elegir el idioma deseado de entre los 23 que ofrece⁴. Seleccionado el español, se nos redirige a la interfaz de “Resolución de litigios en línea”, anunciándose que “si ha tenido un problema con una compra online, puede utilizar esta web para tratar de llegar a un solución extrajudicial, siempre que resida en la UE y la empresa vendedora esté establecida en la UE. En algunos países, las empresas también pueden utilizar esta web para presentar reclamaciones contra los consumidores en relación con productos o servicios vendidos online”. Dicho esto, debe apreciarse en la parte inferior de la pantalla una cláusula de exención de responsabilidad con el siguiente tenor literal: “Esta web no dispone de organismos de resolución de litigios en algunos sectores y en los siguientes países: Alemania, Croacia, Eslovenia, España, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Rumanía. Como consumidor, quizá no pueda utilizar esta web para resolver su litigio con empresas de esos países”.

Hecha esta breve presentación, debemos saber cuál es su funcionamiento, que *a priori* resulta bastante sencillo:

- 1) Completar el formulario de reclamación online y enviar desde la propia plataforma.
- 2) La reclamación es enviada a la otra parte implicada, quien propone una entidad de resolución alternativa (extrajudicial) de conflictos⁵, verificada para garantizar que cumple la normativa vigente y que está registrada ante las autoridades nacionales.
- 3) Una vez puestas de acuerdo las partes implicadas respecto de la entidad que resolverá su conflicto (con un plazo de 30 días), la reclamación es enviada a dicha entidad. Esta tendrá 3 semanas para decidir si es competente o no para tratar el asunto.

⁴ Asimismo, la plataforma incluye un servicio de traducción para prestar ayuda en los litigios entre partes radicadas en diferentes países europeos.

⁵ La propia web ofrece un enlace para conocer los Organismos de resolución de litigios en la UE (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>). Actualmente, alrededor de 117 organismos de resolución alternativa de litigios de 17 Estados miembros están conectados a la plataforma. No obstante, si seleccionamos España, se nos indica que no existen por el momento dichos organismos para este país (al igual que para Croacia, Alemania, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, Rumanía y Eslovenia). Consecuentemente, el consumidor no podrá utilizar esta plataforma para solventar sus conflictos en tanto en cuanto no haya entidades de resolución en dichos países.

- 4) El organismo de resolución de conflictos tramita la reclamación por vía electrónica y propone una solución en el plazo de 90 días, que será notificada a las partes.

A efectos prácticos hay que advertir que, en el caso de querer realizar una consulta, se pone a disposición del usuario de la plataforma el botón “contactar a un asesor” en todas las páginas del sistema. Esta opción permite elegir el punto de contacto nacional⁶ al que desea dirigirse solucionando dudas sobre el funcionamiento de la web y de los organismos de resolución de litigios, proporcionando información sobre derechos de consumidor y empresa, asesorando sobre otras maneras alternativas para resolver el litigio, etc.

2. Reclamación iniciada por consumidor o empresa

Una vez entendido el objeto y funcionamiento de esta plataforma, lo siguiente es proceder a la reclamación, diferenciando entre reclamante-consumidor y reclamante-empresa.

2.1. Reclamante-consumidor

Para poder presentar una reclamación, el usuario deberá crear una cuenta⁷ o iniciar sesión con una cuenta ya existente. Es cierto que puede realizarse una reclamación sin registrarse, aunque acabará haciéndolo más adelante, según las fases vayan avanzando.

Para iniciar el procedimiento deberá superar la fase de filtrado, en la que tendrá que responder a una serie de preguntas⁸. Una vez superada dicha fase, deberán

⁶ Para el caso de España:
C/ Príncipe de Vergara nº 54 - 28006 Madrid
Tlfs: 0034 91 822 45 55 o 0034 91 822 45 62
cec@consumo-inc.es

⁷ Pasos a seguir:
- Haga clic en "Iniciar sesión" en la parte superior derecha de la página de inicio.
- Aparecerá el Servicio de Autenticación de la Comisión Europea (ECAS). Haga clic en "Crear una cuenta".
- Cumplimente el formulario ECAS que aparece y pulse "Crear una cuenta".
- Para validar su cuenta pulse en el enlace que reciba por correo electrónico.
- Tendrá que crear una nueva contraseña.

⁸ Existen dos maneras de acceder a las preguntas:

facilitarse los datos de la empresa⁹ a la que se reclama, exponer el contenido de la reclamación¹⁰ e incluir los datos personales para que la empresa pueda identificarle y el organismo de resolución de litigios pueda ponerse en contacto al tramitar la reclamación. Tras modificar el borrador las veces que sean necesarias y llegar a la reclamación definitiva, el consumidor deberá pulsar “presentar la reclamación”, apareciendo un mensaje de confirmación¹¹.

Cabe señalar que la plataforma permite realizar una reclamación en calidad de representante de un consumidor. Para ello debe completarse el formulario de reclamación online, indicar los datos de contacto de representante y consumidor, además de información sobre la empresa, la compra y la reclamación. Una vez hecho, se podrá presentar la reclamación, manteniéndose ambos al corriente de su evolución a través de la web.

Para finalizar, indicar que es posible retirar la reclamación en cualquier momento pulsando el botón marcado a ese fin en el sistema. Si la reclamación todavía no se ha enviado a un organismo de resolución de conflictos, el proceso habrá finalizado; pero si ya ha sido enviada, será necesaria una solicitud a dicho organismo para que la retire del sistema.

2.2. Reclamante-empresa

Lo cierto es que, por el momento, sólo algunos países (Bélgica, Alemania, Luxemburgo y Polonia) permiten a las empresas tramitar reclamaciones. En estos

1) ¿No quiere registrarse ahora? En ese caso, debe pulsarse “soy un consumidor” en la página de inicio y contestar a las tres preguntas (¿vive en un país de la Unión Europea?; ¿es su reclamación sobre un bien o servicio comprado online?; ¿está realizando la reclamación en calidad de representante?)

2) Si ya hay una sesión iniciada, con el correspondiente previo registro, debe pulsarse “nueva reclamación” y contestar a las tres preguntas mencionadas.

⁹ Es conveniente indicar todos los datos de que disponga sobre la empresa en la que compró el producto o servicio para garantizar que la reclamación se tramitará adecuadamente. Asimismo, es posible, al escribir el nombre de la empresa en el buscador al efecto, que acceda a una lista de posibles coincidencias, autocompletando la aplicación el resto de datos. Si la empresa en cuestión no se encontrase en la mencionada lista, se indicarán los datos de contacto manualmente.

¹⁰ El borrador de reclamación puede modificarse aunque con el límite de tiempo de 6 meses para presentar la reclamación una vez iniciado el procedimiento.

¹¹ En el supuesto de que la reclamación se haya creado sin registrarse, el consumidor recibirá un correo electrónico en el que se le pedirá que confirme su dirección electrónica; a continuación tendrá que pulsar el enlace del correo electrónico para confirmar dicha dirección. La reclamación le será notificada a la empresa únicamente después de este paso.

casos es necesario crear una “organización” para poder acceder al sistema y crear reclamaciones¹².

Es pues evidente que, hoy por hoy, esta plataforma de resolución de conflictos está pensada principalmente para el reclamante-consumidor.

3. Empresa reclamada

Una vez iniciado el procedimiento de reclamación por el consumidor, la empresa en cuestión recibe un correo electrónico para informarla de ello. Al pulsar el enlace adjunto es redirigida a una página donde se muestra la reclamación, teniendo tres opciones: ver el resumen de aquella, iniciar sesión (si la empresa ya está en el sistema), registrarse en el sistema y crear una organización¹³.

Llegados a este punto, la empresa propone al consumidor una entidad de resolución alternativa de conflictos, debiendo ponerse ambas partes implicadas de acuerdo en la entidad que resolverá su conflicto.

4. Conclusión

La plataforma estudiada es una manifestación más de la habitualidad e importancia de las compras online, así como de la utilización de medios de pago digitales. No podemos olvidar que estamos inmersos en una era tecnológica donde el dinero contante y sonante parece abocado a su desaparición, sobre todo si tenemos en cuenta que es posible realizar transacciones de compra y venta de productos y servicios en los diferentes sitios web que se dedican a su comercialización.

Pero las ventajas (v. gr., comodidad, disponibilidad 24h, rapidez, variedad) que presentan las compras online tienen también sus desventajas (v. gr., desconfianza, problemas de seguridad de datos personales y bancarios, imposibilidad de ver el

¹² En este caso, al iniciar el procedimiento, las tres preguntas formuladas son: ¿su sede se encuentra en un país de la Unión Europea?; ¿es su reclamación sobre un bien o servicio vendido online a un consumidor?; ¿es el consumidor residente en uno de los siguientes países: Bélgica, Alemania, Luxemburgo, Polonia?

¹³ La organización es imprescindible para poder acceder al sistema y crear/recibir reclamaciones. La organización de una empresa puede tener dos tipos de usuarios: “compañero” o “representante”. El “compañero” tiene acceso a todas las reclamaciones y puede ser designado administrador local, lo que permite añadir y gestionar usuarios; el “representante” sólo tiene acceso a la reclamación en la que representa a la empresa.

producto antes de la compra, problemas de envío). Pues bien, en aras de solventar estos inconvenientes se perfila como buena solución la plataforma creada por la Comisión Europea.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que sólo lleva unos días de rodaje, habrá que ver cómo se implementa para dar cabida a la mayor parte de reclamaciones posibles en esta materia ya que en estos momentos muestra importantes carencias en algunos Estados miembros (entre ellos España).