COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 17.10.2023
COM(2023) 648 final

INFORME DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO Y AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO

sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo

1. Introducción

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo[1] («Directiva de resolución alternativa de litigios»), establece un marco legislativo para garantizar el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa de alta calidad para resolver sus litigios con los comerciantes. El artículo 26 prevé que «cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensibilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva».

El Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo[2] (Reglamento de resolución de litigios en línea) se aplica a los litigios sobre compras en línea y establece una infraestructura digital (la plataforma europea de resolución de litigios en línea) que permite a los consumidores ponerse en contacto con los comerciantes en línea y proponer la resolución de sus litigios utilizando una entidad de resolución alternativa de calidad que cumpla la Directiva de resolución alternativa de litigios. El artículo 21, apartado 2, del Reglamento de resolución de litigios en línea prevé que «cada tres años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación del presente Reglamento, que tratará en particular de la facilidad de utilización del formulario de reclamación y de la posible necesidad de adaptar la información enumerada en el anexo del presente Reglamento. El informe irá acompañado, si procede, de propuestas para la adaptación del presente Reglamento».

Junto con la Directiva relativa a las acciones de representación[3], estos actos jurídicos proporcionan un marco jurídico global que los Estados miembros deben aplicar para garantizar un acceso eficiente a las soluciones para los consumidores en la UE.

El informe de aplicación de 2019 sobre el marco de resolución alternativa de litigios/resolución de litigios en línea[4] concluyó que, gracias a la Directiva de resolución alternativa de litigios, «los consumidores de la UE cuentan con procedimientos de RAL de gran calidad en toda la Unión y, prácticamente, en todos los sectores minoristas, independientemente de si el litigio es nacional o transfronterizo y de si la operación se realizó en línea o fuera de línea». Por lo que se refiere a la resolución de litigios en línea, el informe subrayaba que la plataforma europea de resolución de

[1]Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
[2]Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento de resolución de litigios en línea en materia de consumo).
[3]Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.
[4]Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, COM(2019) 425 final.

litigios en línea se convirtió en un centro multilingüe que atrajo a 8,5 visitantes, con 120 000 litigios presentados.

Sin embargo, el informe también constató que la resolución alternativa de litigios en materia de consumo seguía estando infrautilizada debido a la falta de concienciación, a las dificultades para navegar por el diverso panorama de la resolución alternativa de litigios en algunos Estados miembros, pero también a la reticencia general de los comerciantes a participar. En lo que respecta a la plataforma de resolución de litigios en línea, el informe señalaba que, a pesar del elevado número de visitas, los consumidores tenían un interés limitado en solicitar y aplicar procedimientos de resolución alternativa a los comerciantes afectados, que en la inmensa mayoría de los casos guardaron silencio u ofrecieron a los consumidores resolver el caso fuera de la plataforma. Como consecuencia de ello, alrededor del 2 % de las solicitudes de un proceso de resolución alternativa de litigios se enviaron a una entidad de resolución alternativa.

El presente informe se presenta de conformidad con el artículo 26 de la Directiva de resolución alternativa de litigios y el artículo 21, apartado 2, del Reglamento de resolución de litigios en línea. Forma parte de un paquete más amplio que propone modificar la Directiva de resolución alternativa de litigios, una recomendación de la Comisión a los mercados en línea y las asociaciones comerciales de la UE y la derogación del Reglamento de resolución de litigios en línea. Aunque el presente informe resume las principales conclusiones del trabajo de evaluación realizado desde 2019, debe leerse conjuntamente con la amplia evaluación de impacto realizada para la revisión de la Directiva de resolución alternativa de litigios, que contiene una evaluación exhaustiva de dicha Directiva, y el anexo 6 de la evaluación de impacto, una evaluación detallada del funcionamiento del Reglamento de resolución de litigios en línea.

Las fuentes de información que constituyen la base del presente informe se enumeran en el anexo.

2. Directiva 2013/11/UE

2.1. Ámbito de aplicación y objetivos

En virtud de la Directiva, los Estados miembros facilitan el acceso de los consumidores de la UE a la resolución alternativa de litigios y garantizan que estos puedan recurrir a entidades de resolución alternativa con certificado de calidad para resolver sus litigios con un comerciante de la UE en relación con la adquisición de un producto o servicio. Los consumidores deben tener acceso a la resolución alternativa de litigios en todos los sectores económicos[5], tanto para las compras en línea como fuera de línea, así como para los litigios nacionales y transfronterizos.

La Directiva tiene un enfoque de armonización mínima: si bien su objetivo[6] es garantizar que los consumidores puedan presentar reclamaciones contra comerciantes a entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios independientes, imparciales, transparentes,

[5]Excepciones del artículo 2, apartado 2: servicios no económicos de interés general, asistencia sanitaria y educación pública.

[6] Artículo 1.

eficaces, rápidos y justos, deja a los Estados miembros un amplio margen de discrecionalidad para diseñar estos sistemas:

- Los Estados miembros deben garantizar la plena cobertura de resolución alternativa de litigios por parte de entidades que **cumplan los requisitos de calidad vinculante en cuanto a accesibilidad, conocimientos especializados, independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad** relativos a la composición, las operaciones y los resultados.
- La Directiva establece un **mecanismo específico para garantizar la calidad del proceso de resolución alternativa de litigios**: los Estados miembros designan a las autoridades nacionales competentes que elaboran y mantienen listas nacionales de entidades de resolución alternativa cuyo cumplimiento de los requisitos de calidad de la Directiva[7] hayan certificado dichas autoridades. La lista de entidades de resolución alternativa de calidad se comunica a la Comisión Europea y está a disposición del público en la plataforma de resolución de litigios en línea. Las autoridades competentes también pueden retirar de la lista a entidades de resolución alternativa si estas ya no cumplen los requisitos de calidad.
- Si bien los comerciantes están sujetos a algunos requisitos de información sobre el uso de la resolución alternativa de litigios, **los Estados miembros son libres de decidir si la participación de los comerciantes es obligatoria o voluntaria, o si el resultado es vinculante[8].**
- No obstante, la Directiva establece **garantías para los consumidores a fin de asegurar que la resolución alternativa de litigios siga siendo accesible**, como la restricción de las cuotas (gratuitas o mínimas) o los plazos procesales (quince días para revisar la admisibilidad de la reclamación y noventa días para llegar a un resultado).

2.2. Desarrollo de entidades de resolución alternativa

El artículo 25, apartado 1, de la Directiva de resolución alternativa de litigios exige que los Estados miembros pongan en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015. A pesar de algunos retrasos, que se resolvieron debidamente, el informe de 2019 concluyó que la transposición había concluido en los Estados miembros de la UE, que notifican periódicamente las entidades de resolución alternativa a la Comisión, la cual posteriormente publica la lista, junto con los principales datos sobre los procedimientos de resolución alternativa, en la plataforma de resolución de litigios en línea[9]. El 1 de julio de 2017, la Directiva

[7]Capítulo II de la Directiva de resolución alternativa de litigios: conocimientos especializados, independencia e imparcialidad; transparencia, eficacia, equidad, libertad y legalidad.

[8]El artículo 9, apartados 2 y 3, de la Directiva de resolución alternativa de litigios establece garantías adicionales de equidad para los resultados que pueden convertirse en vinculantes, es decir, información previa y un plazo razonable de reflexión, permitiendo al mismo tiempo una legislación nacional que haga vinculantes los resultados para un comerciante una vez que el consumidor los haya aceptado.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.

de resolución alternativa de litigios pasó a ser aplicable en los países del EEE, Islandia[10], Liechtenstein y Noruega.

Los Estados miembros han aprovechado plenamente la flexibilidad que ofrece el Reglamento: mientras que algunos países prefieren entidades de resolución alternativa sectoriales, otros abogan por un enfoque generalista (enfoque mixto, con algunas entidades sectoriales y una entidad «residual» que cubra otros litigios). Algunos países han conservado entidades de resolución alternativa históricas vinculadas a un comerciante o a organizaciones de comerciantes específicos[11], y algunos países tienen un sistema descentralizado con entidades de resolución alternativa distintas para las diferentes regiones y provincias.

Estado miembro	Número de entidades de resolución alternativa	¿Es necesaria la participación de los comerciantes?
Austria	8	Sectores específicos
Bélgica	13	Circunstancias específicas
Bulgaria	17	
Croacia	7	Circunstancias específicas
Chipre	4	Sectores específicos
Chequia	8	
Dinamarca	26	Sí
Estonia	4	
Finlandia	3	
Francia	82	
Alemania	28	Sectores específicos
Grecia	4	Sectores específicos
Hungría	21	Sí
Islandia	6	Sí
Irlanda	4	
Italia	53	
Letonia	5	Sí
Liechtenstein	2	
Lituania	4	Sí
Luxemburgo	5	
Malta	8	
Países Bajos	4	
Noruega	12	
Polonia	25	
Portugal	12	Circunstancias específicas
Rumanía	2	
Eslovaquia	7	Sí

[10] Aunque la transposición en Islandia se retrasó, se adoptó la legislación necesaria y las entidades de resolución alternativa se comunicaron a la Comisión en 2020.
[11] La Directiva de resolución alternativa de litigios establece salvaguardias adicionales de independencia, como un presupuesto separado, para las entidades dirigidas por comerciantes o sus organizaciones.

Eslovenia	12	
España	37	Sectores específicos
Suecia	7	Circunstancias específicas
TOTAL	**430**	

Fuente: **Estudio de recogida de datos; anexos + datos oficiales de la plataforma de resolución de litigios en línea**

Según lo comunicado por las autoridades nacionales competentes, el 64 % de todas las entidades de resolución alternativa notificadas produce resultados no vinculantes, otro 20 % produce resultados vinculantes para ambas partes, mientras que los resultados de las entidades de resolución alternativa restantes solo son vinculantes para los comerciantes, o puede producirse más de un tipo de resultado[12]. En general, como se concluyó en la evaluación[13], ocho Estados miembros no permiten resultados vinculantes, mientras que diecisiete Estados miembros solo los hacen vinculantes en determinadas circunstancias o en determinadas condiciones.

Utilización de las entidades de resolución alternativa por parte de los comerciantes

El Cuadro de Indicadores de las Condiciones de los Consumidores de 2019[14] reveló que solo el 30 % de los minoristas de la UE estaban dispuestos a utilizar la resolución alternativa de litigios y podían hacerlo, mientras que el 43 % desconocía su existencia. Sin embargo, la evaluación[15] muestra que, en la mayoría de los Estados miembros, cuando un consumidor se dirige a una entidad de resolución alternativa con un litigio, los comerciantes suelen estar dispuestos a participar: un 10 % o menos de los comerciantes se niegan a participar en los procedimientos de resolución alternativa propuestos por término medio.

Utilización de las entidades de resolución alternativa por parte de los consumidores

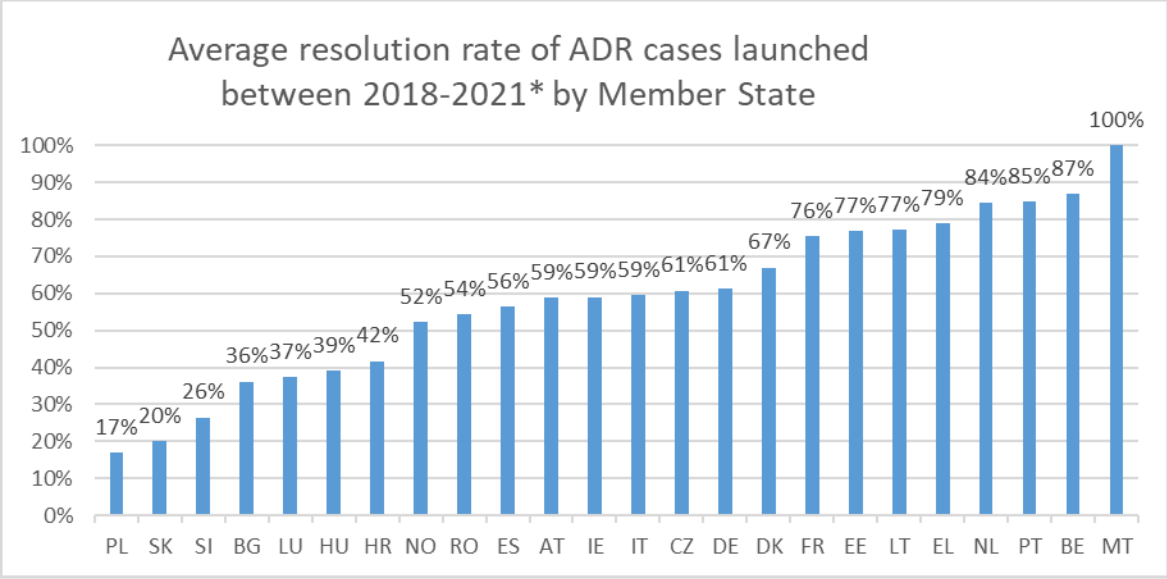
El informe de 2019 concluyó que el efecto práctico de la Directiva de resolución alternativa de litigios era limitado debido a la relativamente escasa sensibilización de los consumidores. Cabe señalar que casi todos los Estados miembros ya toman medidas para promover e incentivar el uso de la resolución alternativa de litigios en materia de consumo[16]. No obstante, solo el 6 % de los consumidores que experimentaron un problema con un comerciante lo había notificado a un organismo de resolución alternativa de litigios[17].

En cuanto al número real de litigios tramitados por las entidades de resolución alternativa, los datos son incompletos. Parece que las entidades de resolución alternativa de los veintitrés

[12] Fuente: información oficial de procedimiento notificada en la plataforma de resolución de litigios en línea.
[13] Véase el apartado 4.1.2 del informe de evaluación.
[14] Marcador de condiciones del consumidor: Los consumidores como en casa en el mercado único, edición de 2019, https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/8c4649b6-1258-11ea-8c1f-01aa75ed71a1.
[15] Véase el apartado 3 del informe de evaluación.
[16] Cuadro de indicadores de la justicia de 2023, gráfico 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.
[17] *Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023* [«Encuesta sobre la actitud de los consumidores hacia el comercio transfronterizo y las cuestiones relacionadas con el consumo», documento en inglés], 2023, Comisión Europea, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Esta cifra solo muestra un ligero aumento del 0,7 % en comparación con los datos de 2022 citados en la evaluación de impacto.

Estados miembros que facilitaron datos reciben alrededor de 300 000 litigios admisibles al año en total. Dos tercios de estos casos se tramitaron en Italia, Alemania y Francia, mientras que el menor número de litigios se registró en Croacia. Sin embargo, si se ajusta en función del tamaño de la población, la mayor densidad de casos de resolución alternativa per cápita se encuentra en Noruega, Estonia y Lituania, mientras que la más baja se encuentra en el sur y el este de Europa.

El porcentaje de resolución (proporción de casos en los que una entidad de resolución alternativa ha producido un resultado en comparación con el número de casos admitidos por las entidades de resolución alternativa) varía considerablemente de un Estado miembro a otro, aunque la mayoría notifica una resolución del 50 % o superior:



Fuente: Estudio de recogida de datos: Los datos de tres Estados miembros solo cubrían algunos de los años: BE (sobre la base de los datos de 2018-2021), FR (sobre la base de los datos de 2019 y 2020) y RO (sobre la base de los datos de 2018-2020).

3. Reglamento (UE) n.º 524/2013

3.1. Ámbito de aplicación y objetivos

El objetivo del Reglamento de resolución de litigios en línea es crear la plataforma europea de resolución de litigios en línea para facilitar el acceso a la resolución alternativa de los litigios derivados de compras en línea. El Reglamento de Ejecución[18] estableció las modalidades técnicas para el funcionamiento de la plataforma y la red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea.

[18] Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1051 de la Comisión, de 1 de julio de 2015, sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

La Comisión es responsable del desarrollo y funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea, incluidas todas las funciones de traducción necesarias a efectos del presente Reglamento, su mantenimiento, financiación y protección de datos. La Comisión también publica informes e información estadística y organiza las reuniones de los puntos de contacto nacionales de resolución de litigios en línea.

Los Estados miembros son responsables de establecer y mantener los puntos de contacto nacionales de resolución de litigios en línea con dos asesores nacionales de dicha materia. Corresponde a los Estados miembros decidir a quién encomendar esta función. La mayoría de las veces se delega en un Centro Europeo del Consumidor (CEC), excepto en el caso de tres Estados miembros[19] en los que esta función la desempeña una autoridad nacional. La función de los puntos de contacto, de conformidad con el artículo 7, apartado 2, del Reglamento de resolución de litigios en línea, es ayudar a las partes (consumidores, comerciantes, entidades de resolución alternativa) a utilizar la plataforma y proporcionarles información general sobre los derechos de los consumidores y las opciones resarcitorias aplicables.

Las entidades de resolución alternativa están obligadas a tramitar los litigios que lleguen a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea, siempre que el comerciante y el consumidor acepten remitir el litigio a dicha entidad.

Además, el Reglamento prevé la obligación de que los mercados en línea y los comerciantes que ofrecen sus bienes y servicios en línea proporcionen un enlace fácilmente accesible a la plataforma de resolución de litigios en línea en su sitio web. Los comerciantes (pero no los mercados) también tienen que facilitar una dirección de correo electrónico para el proceso de resolución de litigios en línea. Esta obligación solo afecta a los comerciantes establecidos en la UE. Cabe señalar que estas obligaciones se aplican con independencia de que el comerciante esté sujeto a alguna obligación o se comprometa de otro modo a utilizar la resolución alternativa de litigios. Dado que la plataforma europea de resolución de litigios en línea es una herramienta voluntaria, proporcionar un enlace y datos de contacto no implica que el comerciante vaya a participar en el proceso de resolución de litigios en línea, y los datos muestran que la mayoría de los comerciantes contactados no lo hacen.

3.2 Principales características de la plataforma de resolución de litigios en línea y lista de información en el anexo del Reglamento

La plataforma de resolución de litigios en línea es un sitio web interactivo multilingüe que permite a los consumidores solicitar a los comerciantes la apertura de un procedimiento de resolución alternativa de litigios en línea. La herramienta es voluntaria para las partes. Si los comerciantes no llegan a un acuerdo en un plazo de treinta días, el caso se cierra automáticamente. Las entidades de resolución alternativa tienen la posibilidad de utilizar la plataforma de gestión de casos o sus propias herramientas.

[19] Lituania, Eslovenia, Polonia.

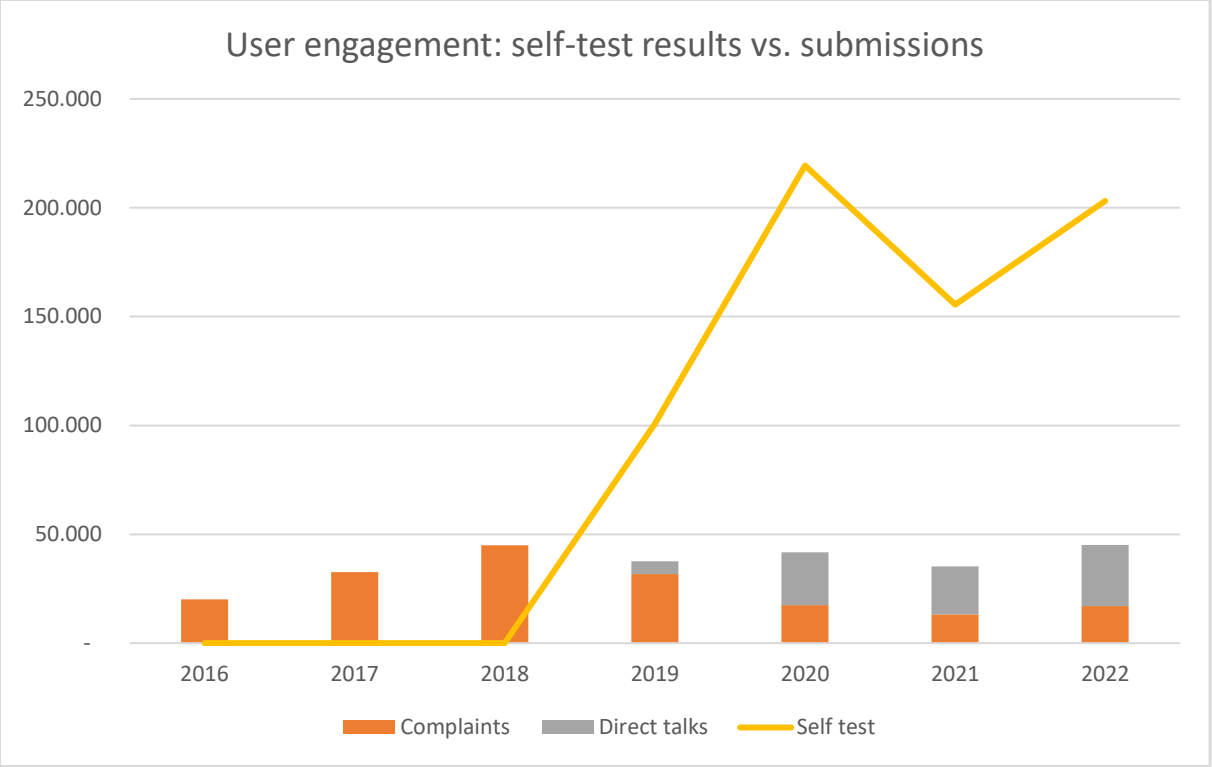
En el anexo del Reglamento figura la lista de la información necesaria para tramitar un caso. Esta información ha demostrado ser suficiente para que las entidades de resolución alternativa gestionen los casos que les transmite la plataforma. La Comisión nunca recibió reclamaciones ni solicitudes de modificación.

A partir de 2019, la Comisión añadió las funcionalidades descritas a continuación, que no son necesarias en virtud del Reglamento de resolución de litigios en línea, en un intento de mejorar la experiencia de los usuarios y la comprensión por parte de los consumidores de si su caso era o no adecuado para la plataforma:

1) Una autocomprobación para determinar qué solución resarcitoria sería la más adecuada para su cuestión específica: iniciar una reclamación en la plataforma de resolución de litigios en línea, ponerse en contacto bilateralmente con el comerciante, solicitar ayuda a un Centro Europeo del Consumidor o presentar una reclamación directamente ante una entidad de resolución alternativa. Esta se convirtió en la característica más exitosa de la plataforma de resolución de litigios en línea: más de 200 000 visitantes completaron la autocomprobación en 2022, frente a los 17 000 que presentaron una reclamación.
2) La opción de compartir un borrador de reclamación con un comerciante antes de presentarlo oficialmente, a fin de tratar de resolver el litigio directamente (el denominado módulo de «conversaciones directas»). Esta función se introdujo en respuesta a los datos de la encuesta a los usuarios, que mostraban una mayor proporción de consumidores y comerciantes que resolvieron el litigio fuera de la plataforma (hasta un 40 %, dependiendo del año, frente al 2 % de los casos que alcanzaron con éxito la fase de resolución alternativa de litigios en función del año). Sin embargo, solo alrededor del 1 % de las conversaciones directas dan lugar realmente a una solución registrada en la plataforma de resolución de litigios en línea.

3.3. Uso y rendimiento de la plataforma

La plataforma de resolución de litigios en línea está abierta al público desde febrero de 2016. El sitio web público de la plataforma es uno de los sitios más visitados de la Comisión Europea (2,5 millones de visitas en 2022). Sin embargo, menos del 2 % de los visitantes utilizan realmente el formulario de reclamación. El gráfico que figura a continuación muestra que la autocomprobación es utilizada por 200 000 consumidores (dependiendo del año) y que su uso ha dado lugar a que menos consumidores utilicen el formulario de reclamación, lo que demuestra que muchos consumidores que llegan a la plataforma no entienden su finalidad y necesitan orientación.



Fuente: análisis del sitio web de la plataforma de resolución de litigios en línea.

La plataforma acumuló 180 000 reclamaciones desde su puesta en marcha en 2016 y, como resultado de ello, 19 000 empresas, desde grandes plataformas hasta pymes, se han registrado en ella desde ese año. Sin embargo, entre el 80 y el 85 % de las reclamaciones, quedan sin respuesta en la plataforma, y solo alrededor del 1 % de ellas (es decir, menos de doscientos casos) dan lugar a un resultado de resolución alternativa de litigios.

Por consiguiente, la Comisión invirtió en mejorar el diseño y el rendimiento técnico de la plataforma. Además de las nuevas características mencionadas en el apartado anterior, la plataforma se rediseñó completamente en 2017-2018, en consonancia con las directrices institucionales de la Comisión, simplificando el proceso de denuncia, reescribiendo las notificaciones en un lenguaje claro y específico y adoptando medidas contra las notificaciones clasificadas como *spam*. Además, la Comisión llevó a cabo un análisis técnico de las funcionalidades de la plataforma necesarias y deseadas, así como de las diferentes soluciones tecnológicas que podrían hacer que la plataforma fuera más eficaz, y realizó asimismo un ejercicio de pensamiento de diseño para comprender mejor las necesidades de asistencia de los consumidores, así como un experimento de comportamiento para comprobar si los diferentes mensajes de la plataforma podrían mejorar la comprensión de los consumidores.

Sin embargo, la tasa de participación de los consumidores siguió siendo baja, independientemente de las mejoras técnicas y de diseño, o de las campañas de información llevadas a cabo por la Comisión.

Año	Visitas al sitio web	Reclamaciones	Reclamaciones remitidas a la resolución alternativa de litigios	Resultados de la resolución alternativa de litigios completados
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Total 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Los consumidores, los comerciantes y las entidades de resolución alternativa del Reino Unido seguían utilizando la plataforma entre 2016 y 2020. Aunque el *Brexit* afectó al número de presentaciones, no experimentó un cambio significativo en la proporción de reclamaciones que llegaron a la resolución alternativa de litigios.

El bajo nivel de participación de los comerciantes puede explicarse por varios factores detallados en el anexo 6 de la evaluación de impacto realizada para la revisión de la Directiva de resolución alternativa de litigios. Sin embargo, el principal factor es estructural, ya que el comercio electrónico se produjo principalmente a través de grandes mercados que aplicaron rápidamente sistemas eficaces de resolución de litigios para mantener la confianza de los consumidores en que, si algo va mal, pueden ofrecerse soluciones fácilmente. El Reglamento de resolución de litigios en línea se propuso en 2011 con el objetivo de ayudar a las pymes a digitalizarse y realizar ventas transfronterizas en el mercado único, en un momento en que no estaba previsto el rápido desarrollo de los mercados.

Si bien las encuestas a los usuarios[20] muestran que el sitio en sí y el formulario de reclamación son relativamente fáciles de usar[21], los comentarios sobre la utilidad de la herramienta mostraron decepción, especialmente para la mayoría de los consumidores que no reciben observaciones de los comerciantes solicitados y cuyo caso se cierra automáticamente. El 56 % de los consumidores afirman que no volverían a utilizar la plataforma.

La Comisión llevó a cabo una amplia investigación para ver si esto podía corregirse proporcionando información más clara a los comerciantes o mejorando el diseño o la tecnología de la plataforma[22]; esta investigación puso de manifiesto que ningún cambio técnico o de diseño garantizaría mejoras en la tasa de respuesta de los comerciantes.

Por lo tanto, la opción de renovar la plataforma de resolución de litigios en línea se ha descartado en las primeras fases de la reflexión sobre la modernización del marco de resolución alternativa de litigios/resolución de litigios en línea[23]. Dado que las actualizaciones a lo largo de siete años de

[20] Los consumidores y los comerciantes reciben un enlace diferente de la encuesta, con preguntas ligeramente distintas.
[21] Cuando se preguntó si el sitio era fácil de utilizar, el 36 % de los consumidores respondió muy fácil o fácil, mientras que otro 34 % lo consideró ni fácil ni difícil. El 51 % de los consumidores consideró que el formulario de reclamación era muy fácil o fácil de utilizar, mientras que otro 30 % lo consideró ni fácil ni difícil.
[22] Para más información, véase el anexo 6 de la evaluación de impacto.
[23] Véase la sección 5.3 de la evaluación de impacto.

funcionamiento de la plataforma no aportaron mejoras significativas, es poco probable que otros cambios den lugar a un resultado diferente. Mientras tanto, el mantenimiento de la plataforma de resolución de litigios en línea genera costes significativos para la Comisión Europea, para los Estados miembros que deben mantener la red de asesores de resolución de litigios en línea y para los comerciantes que deben mantener el enlace a la plataforma y supervisar las posibles reclamaciones de los consumidores que los comerciantes no desean resolver en ella.

3.4. Papel de los puntos de contacto nacionales

Todos los Estados miembros, Noruega y Liechtenstein han nombrado un punto de contacto de resolución de litigios en línea. Si bien unos pocos Estados miembros limitan su papel únicamente a los litigios transfronterizos, la mayoría de los puntos de contacto tramitan asuntos tanto locales como transfronterizos.

La Comisión ha mantenido reuniones en red con los puntos de contacto de resolución de litigios en línea desde 2016 y mantiene una herramienta informática colaborativa en la que dichos puntos de contacto pueden intercambiar información y buenas prácticas. La red es plenamente operativa y recibe hasta quinientas consultas al año. A lo largo del período de referencia, la mayoría de las consultas de los consumidores se refieren al cierre automático del caso.

El papel de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea es ayudar a los consumidores, los comerciantes y las entidades de resolución alternativa en el uso de la plataforma, pero muchos de ellos se han convertido en puntos de contacto *de facto* para todo el marco de resolución alternativa de litigios, ya que ayudan a los consumidores cuyo caso se ha cerrado automáticamente a encontrar una solución alternativa para obtener reparación.

4. Conclusiones y perspectivas

La **Directiva de resolución alternativa de litigios** ha creado una base para una reparación accesible y de calidad de los consumidores en toda la Unión y en prácticamente todos los sectores minoristas, independientemente de que el litigio sea nacional o transfronterizo y de que la compra se haya realizado en línea o fuera de línea. Sin embargo, al igual que las conclusiones del informe de 2019, su utilización práctica sigue siendo limitada. Mientras tanto, la evolución de los mercados de consumo creó nuevos retos que están sometiendo a presión a la actual arquitectura de resolución alternativa de litigios. Estos retos se detallan en una evaluación completa de la Directiva de resolución alternativa de litigios, así como en una evaluación de impacto que lleva a la Comisión a proponer algunas modificaciones específicas de dicha Directiva, así como una recomendación dirigida a los mercados en línea y a las asociaciones comerciales de la UE que ofrecen sistemas de resolución de litigios.

El Reglamento de resolución de litigios en línea y la plataforma de dicha materia se concibieron en un momento en el que los mercados digitales seguían desarrollándose, y no estaba claro si se aplicarían herramientas públicas o privadas adecuadas para ayudar a los comerciantes y consumidores en línea a utilizar entidades de resolución alternativa de calidad. Sin embargo, el rápido desarrollo de los sistemas de tramitación de reclamaciones en línea de los mercados digitales se convirtió en uno de los principales canales de resolución de litigios para las pymes que venden en línea, lo que hace que la plataforma de resolución de litigios en línea sea redundante. El uso limitado de la plataforma expuesto anteriormente

justifica, por tanto, su interrupción, por lo que la Comisión propone derogar el Reglamento de resolución de litigios en línea.

Anexo: fuentes de información del presente informe

- La legislación nacional por la que se aplica la Directiva de resolución alternativa de litigios.
- Los informes de las autoridades nacionales competentes de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de los Estados miembros («autoridades nacionales competentes») relativos al desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa, presentados en 2022 en virtud del artículo 20, apartado 6, de la Directiva de resolución alternativa de litigios.
- Estudios específicos: Estudio de recogida de datos sobre resolución alternativa de litigios (que incluye trabajo documental, encuestas y entrevistas con las autoridades, las entidades de resolución alternativa y otras partes interesadas, el estudio conductual sobre la resolución alternativa de litigios y el mini estudio jurídico) que se encuentra aquí.
- Reunión con las autoridades nacionales competentes (2022).
- Resultados de la Asamblea de resolución alternativa de litigios de 2012 y otros actos organizados por la Comisión con las partes interesadas.
- Datos estadísticos de la plataforma de resolución de litigios en línea y los informes sobre el funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea («informes de resolución de litigios en línea»), presentados de conformidad con el artículo 21, apartado 1, del Reglamento de resolución de litigios en línea.
- Informes de actividad de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea de los Estados miembros, presentados en 2020 y 2022 de conformidad con el artículo 7, apartado 2, letra b), del Reglamento de resolución de litigios en línea.
- Las reuniones con la red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea.
- Evaluación de la Directiva de resolución alternativa de litigios y evaluación de impacto.