

**ENTIDADES ACREDITADAS
ANTE LA UNIÓN EUROPEA
PARA RESOLVER
CONFLICTOS DE LAS
PERSONAS CONSUMIDORAS
(Fuente: Centro Europeo del
Consumidor)**



**consumo
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

En toda la Unión Europea, Islandia, Noruega y Liechtenstein, existen gran cantidad de **organismos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios** para la mayor parte de los productos o servicios, tanto adquiridos en línea, como de manera presencial, así como si la compra fue realizada en territorio nacional o transfronterizo.

Estos organismos han sido aprobados con estándares de calidad, equidad, eficiencia, independencia, imparcialidad, transparencia y accesibilidad. Cada uno de ellos cuenta con procedimientos más rápidos y económicos que los correspondientes de la vía judicial.

NORMATIVA REGULADORA

La resolución alternativa de litigios en materia de consumo se regula **a nivel europeo** por:

- [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- [Reglamento \(UE\) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

A nivel estatal, se cuenta con la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

EL MODO DE PROCEDER CON LAS ENTIDADES ACREDITADAS ANTE LA UNIÓN EUROPEA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

Si una persona consumidora tiene un problema con una empresa establecida en la Unión Europea, Islandia o Noruega pueden **solicitar ayuda y asesoramiento a la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net)** para tratar de solucionar el litigio de manera amistosa. Si esto no fuera posible, los Centros Europeos podrán remitir el asunto a otra organización competente, incluida una entidad de resolución alternativa de litigios.

La ciudadanía residente en la Unión Europea puede acudir a estas entidades para resolver **de forma sencilla y económica sus litigios de consumo** relacionados con la contratación de bienes o prestación de servicios con empresas establecidas en cualquier Estado miembro; con independencia de si la compra o contratación se ha realizado de forma presencial o en línea.

Cada Estado miembro debe garantizar la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios que den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicadas entidades empresariales establecidas en su territorio. En el caso de que no exista una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada competente establecida en España para resolver un litigio, se facilitará el acceso a otra entidad de otro país de la Unión Europea.

Las reclamaciones **únicamente podrán ser presentadas por personas consumidoras**, nunca por entidades empresariales.

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 tiene carácter obligatorio para las entidades financieras y las compañías aéreas. En ningún caso la decisión

vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

Puede consultar el [Listado de entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas](#) ante la Unión Europea.

REQUISITOS PARA ACUDIR A UNA ENTIDAD ALTERNATIVA DE LITIGIOS.

Se han de cumplir una serie de **requisitos** para acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios acreditada ante la Unión Europea:

- La persona consumidora deberá haberse **puesto en contacto previamente con la empresa** para intentar resolver el asunto de forma bilateral.
- El contenido de la reclamación **no debe ser vejatorio**.
- La reclamación **no deberá haber sido o estar siendo examinada por otro órgano de resolución alternativa de litigios u órgano jurisdiccional**.
- La reclamación **debe ser fundada** y estar **relacionada con la vulneración de los derechos e intereses de la persona consumidora**.
- El litigio planteado **no puede versar sobre intoxicación, lesión, muerte o si existen indicios racionales de delito**, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

Con carácter general, quedan excluidas de este procedimiento las reclamaciones relativas a servicios no económicos de interés general, servicios relacionados con la salud prestados por un o una profesional de la sanidad, la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, así como las reclamaciones dirigidas a prestadores/as públicos/as de enseñanza complementaria o superior.

Cuando una reclamación sea presentada directamente por la persona consumidora a la empresa y no haya podido ser resuelta:

- Esta deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligada por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad.
- De no ser así, deberá facilitar la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

PLAZO PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE UNA ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS.

Ese plazo **no debe ser superior a 1 año** desde que la persona consumidora interponga la reclamación previa a la empresa.

Si la entidad de resolución alternativa de litigios desestimara la reclamación presentada ante ella, esta deberá notificarlo a la persona reclamante en un plazo de **21 días naturales** desde la recepción de su expediente.

Una vez admitida a trámite la reclamación por la entidad de resolución alternativa de litigios, esta deberá solventar los litigios en un **plazo máximo de**

90 días naturales desde la fecha de presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que se haya recibido la documentación necesaria, completa y en soporte duradero.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía