

# Funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL)

Informe estadístico de 2020

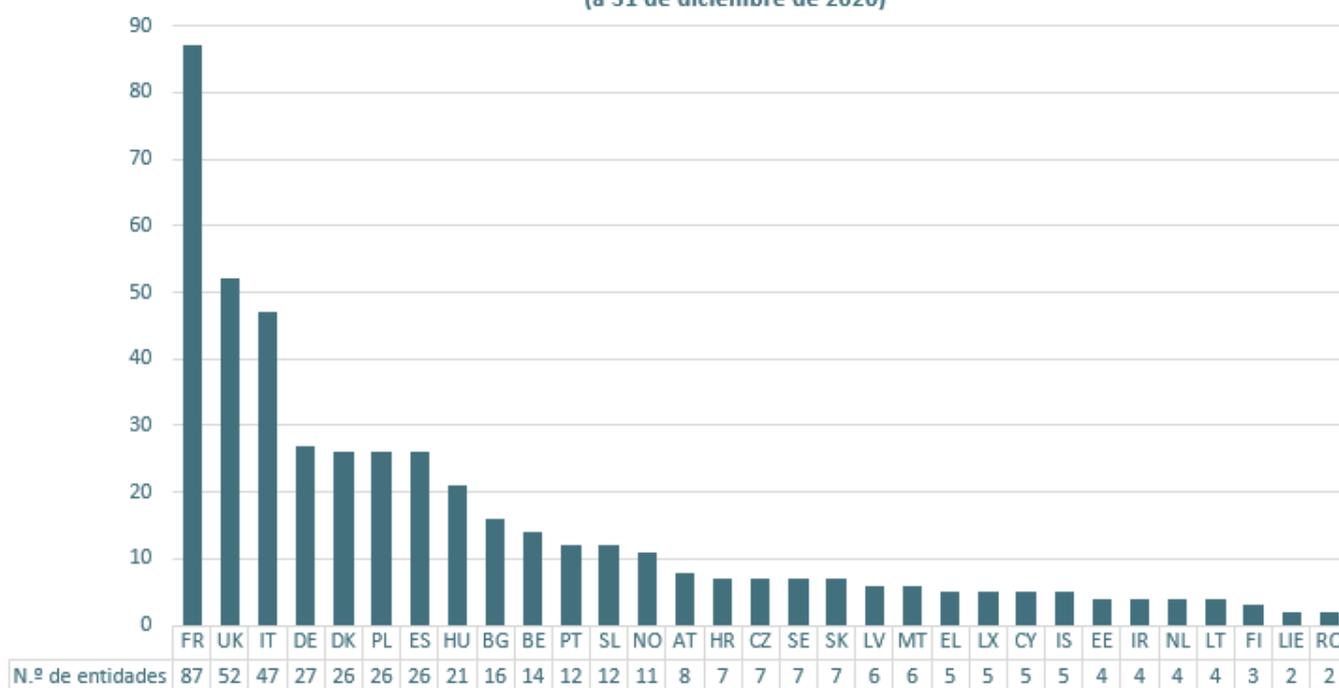
Diciembre de 2021

De conformidad con la obligación establecida en el artículo 21 del Reglamento (UE) n.º 524/2013, sobre resolución de litigios en línea (RLL), el presente informe trata sobre el funcionamiento de la plataforma europea de RLL en cuanto a los nuevos casos y visitas registrados en 2020 (y el curso que se dio a los casos).

La plataforma de RLL ofrece a los consumidores un medio sencillo de usar para presentar una reclamación a un comerciante en relación con una venta en línea. Contiene un registro multilingüe de 468 organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) de calidad que operan actualmente en toda la Unión, Liechtenstein y Noruega. También ofrece información sobre otras posibilidades de recurso al alcance de los consumidores.

2020 fue el último año en que las entidades de RAL establecidas en el Reino Unido pudieron servirse de la plataforma de RLL para la resolución de litigios, así como el último año en que la plataforma pudo utilizarse para los litigios en los que intervenían consumidores o comerciantes del Reino Unido.

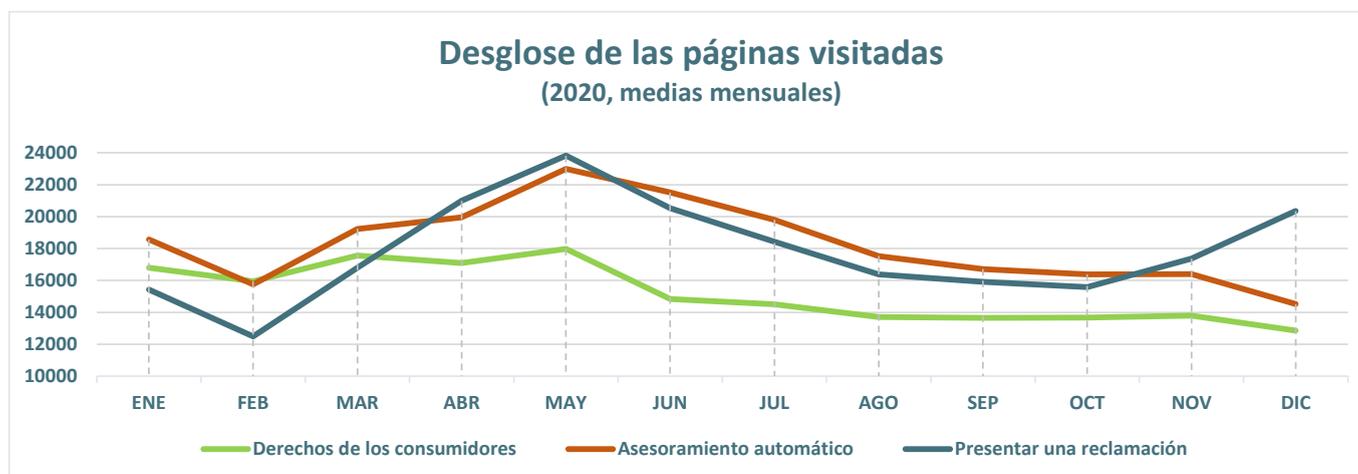
**Número de entidades de RAL publicado en la plataforma de RLL**  
(a 31 de diciembre de 2020)



La plataforma registró **3,3 millones de visitantes únicos en 2020**, esto es, una media de 275 000 visitantes únicos al mes.

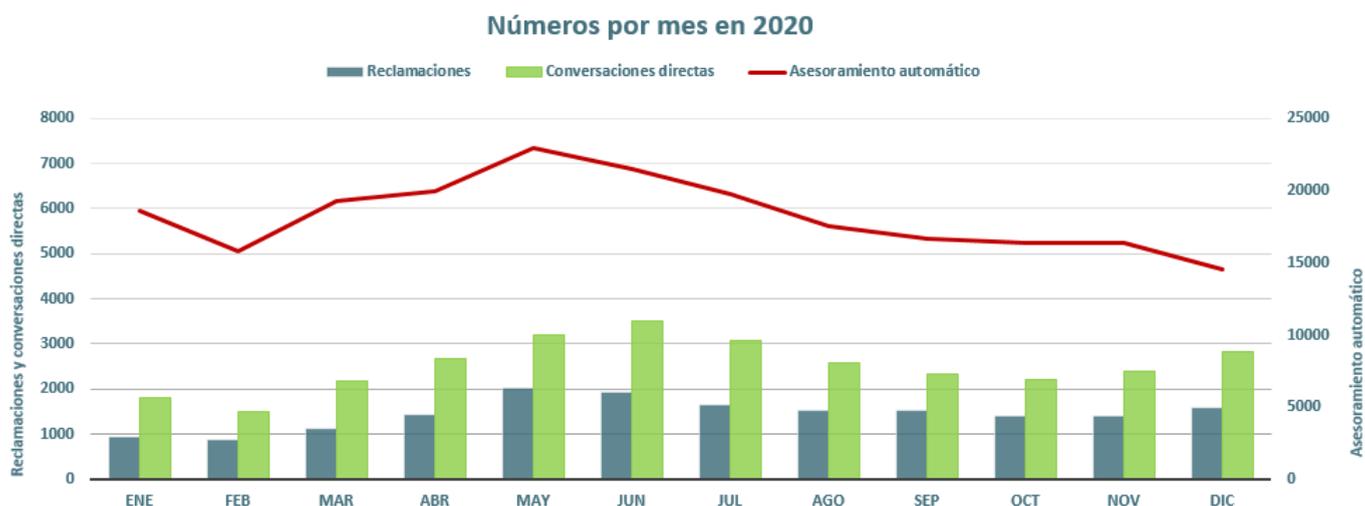


Esto supone un aumento significativo en comparación con 2019 (**2,8 millones** de visitas al año o una media de 200 000 visitantes únicos al mes). El mayor aumento (entre un 30 y un 40 % más en comparación con el mismo mes del año anterior) se produjo entre abril y junio. Corresponde al primer mes de la pandemia de COVID-19, cuando se introdujeron medidas nacionales de confinamiento y se produjeron cancelaciones de viajes. Al mismo tiempo, los consumidores utilizaron mucho más el comercio electrónico. El aumento del número de visitantes observado durante los primeros meses de la pandemia muestra que más visitantes buscaron ayuda para problemas concretos. Una funcionalidad de asesoramiento automático introducida en 2019 ayuda a los consumidores a saber cuál es la solución de resarcimiento más adecuada a su problema específico: presentar una reclamación en la plataforma de RLL, ponerse en contacto con el comerciante de forma bilateral o dirigirse directamente al Centro Europeo del Consumidor o a una entidad de RAL. A lo largo del año, las visitas a las páginas webs relativas a los formularios de asesoramiento automático y de reclamación fueron las que más aumentaron.



Sin embargo, al final del proceso solo una pequeña proporción de los visitantes presentó una reclamación acabada (17 461). Otros 30 319 visitantes presentaron una solicitud de iniciación de conversaciones directas, que es un módulo que se introdujo a mediados de 2019: los consumidores pueden compartir un borrador de reclamación con el comerciante antes de presentarlo oficialmente, con el fin de intentar resolver el litigio directamente.

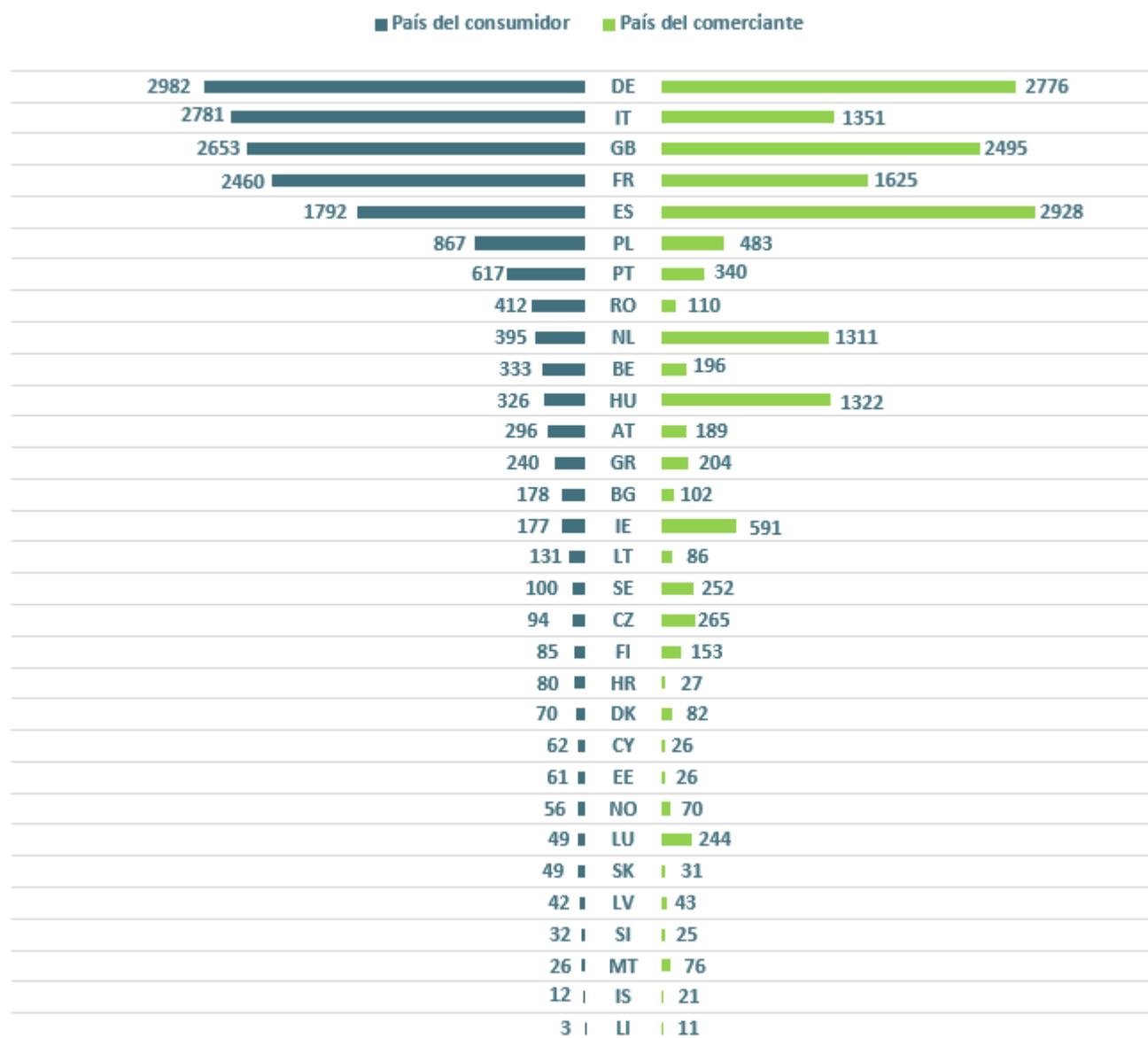
No obstante, en comparación con 2019 (de agosto a diciembre, ya que la posibilidad de iniciar conversaciones directas se introdujo en julio de 2019), se observa un aumento del 70 % tanto de presentación de reclamaciones tradicionales como de iniciación de conversaciones directas.



Una de cada cuatro reclamaciones en la plataforma de RLL tenía que ver con compañías aéreas (presumiblemente por cancelaciones de vuelos). Se produjo un aumento significativo de los litigios sobre piezas de recambio y accesorios para vehículos. El 77 % de estos litigios parece estar relacionado con un problema específico que experimentaron muchos consumidores en relación con un determinado comerciante.



## Número de reclamaciones por país del consumidor y del comerciante



El 50 % de las reclamaciones en la plataforma de RLL son transfronterizas, lo que se refleja claramente en el gráfico anterior, ya que en algunos países existe una gran diferencia entre el número de reclamaciones realizadas por consumidores y el número de reclamaciones recibidas por comerciantes.

El 89 % de las reclamaciones presentadas formalmente en la plataforma se archivaron automáticamente una vez transcurrido el plazo legal de 30 días para que el comerciante aceptara iniciar un procedimiento de RAL.

En un 6 % de los casos, el comerciante se negó y en un 4 % el consumidor la retiró. Como consecuencia, solo el 1 % de las reclamaciones llegaron a un organismo de RAL.

Sin embargo, en una encuesta dirigida a todos los consumidores que presentaron una reclamación (o que iniciaron conversaciones directas), el 20 % de las respuestas indicaron que su litigio se había resuelto en la plataforma o fuera de ella, y el 19 % que continuaba en conversaciones con el comerciante.

\*\*\*