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

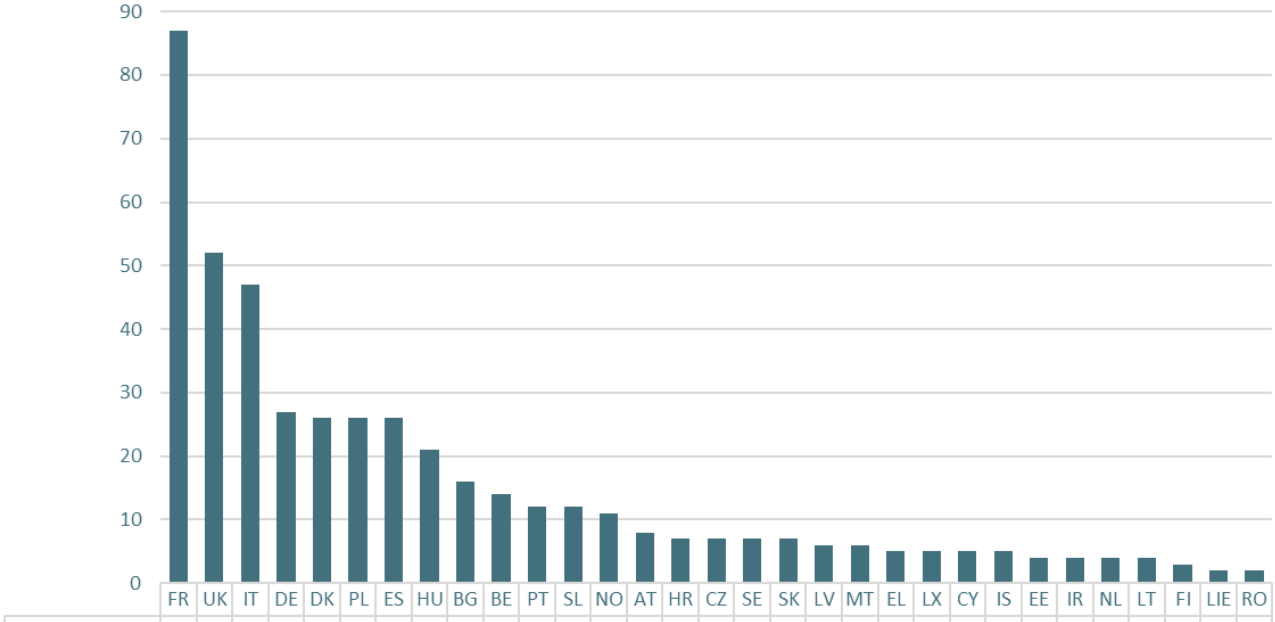
Informe estadístico

Diciembre de 2020

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 aborda el funcionamiento de las operaciones de la plataforma europea de RLL en 2019. También describe las acciones llevadas a cabo por la Comisión para mejorar el funcionamiento de la plataforma. Se trata de un análisis de los datos sobre las diferentes actividades que tuvieron lugar en la plataforma en 2019.

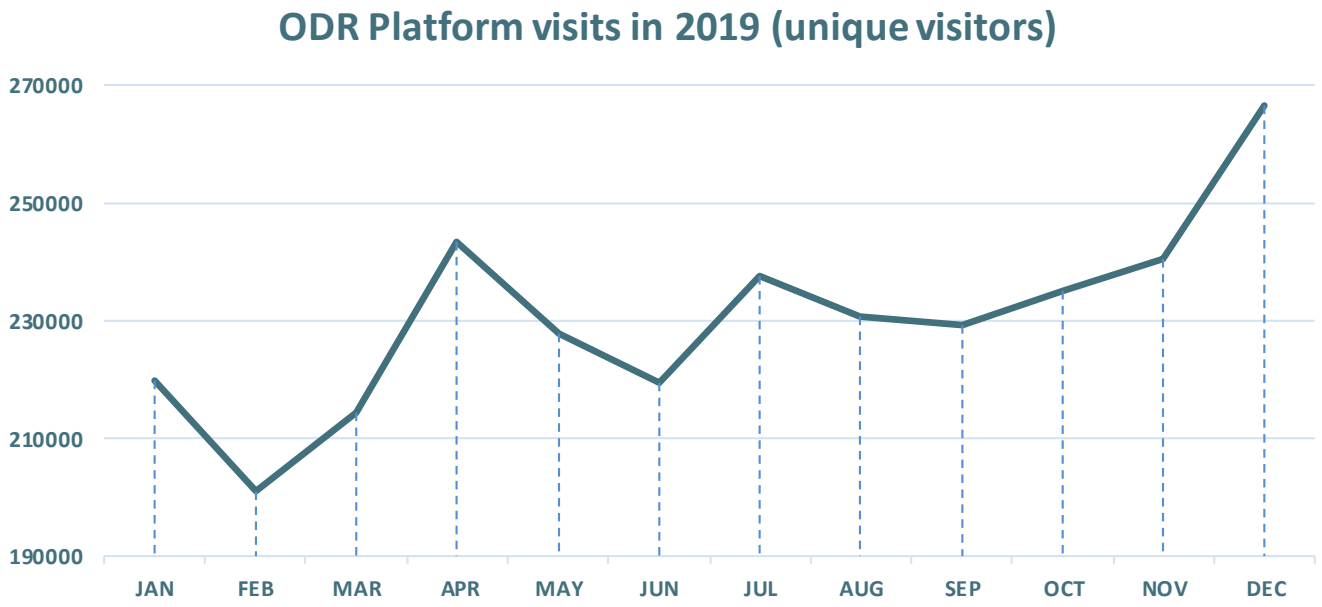
La plataforma de RLL ofrece a los consumidores un medio sencillo de usar para presentar una reclamación a una empresa en relación con una compra en línea. Contiene un registro multilingüe de 468 organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) de calidad que operan actualmente en toda la Unión,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

N.º de entidades de RAL publicadas en la plataforma de RLL
(situación a 15 de diciembre de 2020)



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	PT	SL	NO	AT	HR	CZ	SE	SK	LV	MT	EL	LX	CY	IS	EE	IR	NL	LT	FI	LIE	RO
N.º de entidades	87	52	47	27	26	26	26	21	16	14	12	12	11	8	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2

En 2019 visitaron la plataforma **2,8 millones de personas**, lo que supone una media de 200,000 visitantes únicos al mes.

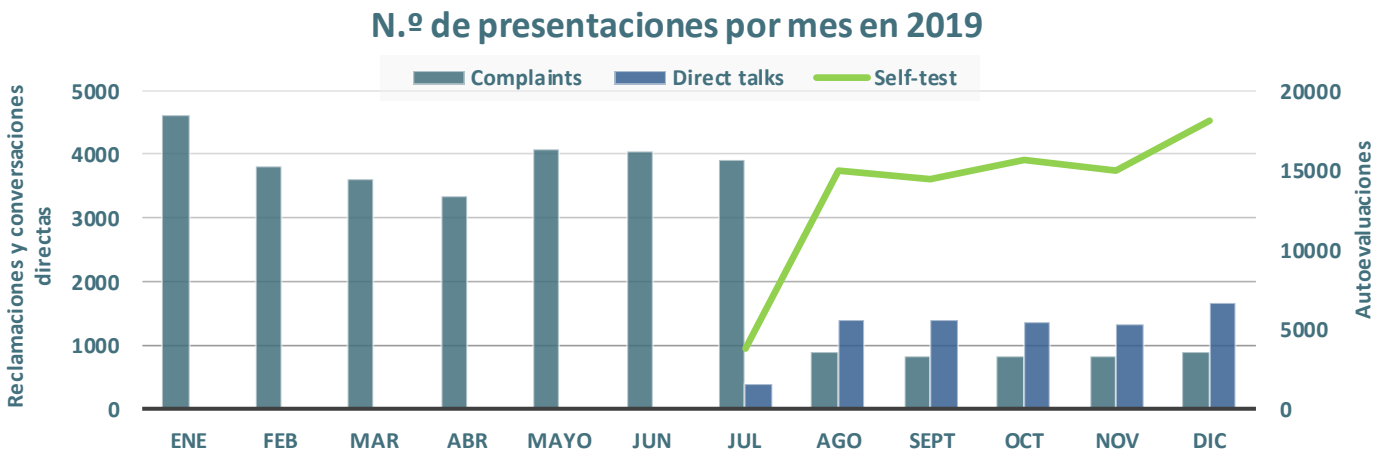


El 24 de julio de 2019, se introdujeron los siguientes cambios en la plataforma RLL:

(1) los visitantes disponen ahora de un **test de autoevaluación** que les permite determinar ellos mismos qué solución de reparación sería la más adecuada para su problema específico: presentar una reclamación en la plataforma RLL, ponerse en contacto con la empresa de forma bilateral o con un Centro Europeo del Consumidor o una entidad de RAL directamente. Esto ayuda a los consumidores a evaluar mejor cuál sería la solución más idónea para su problema.

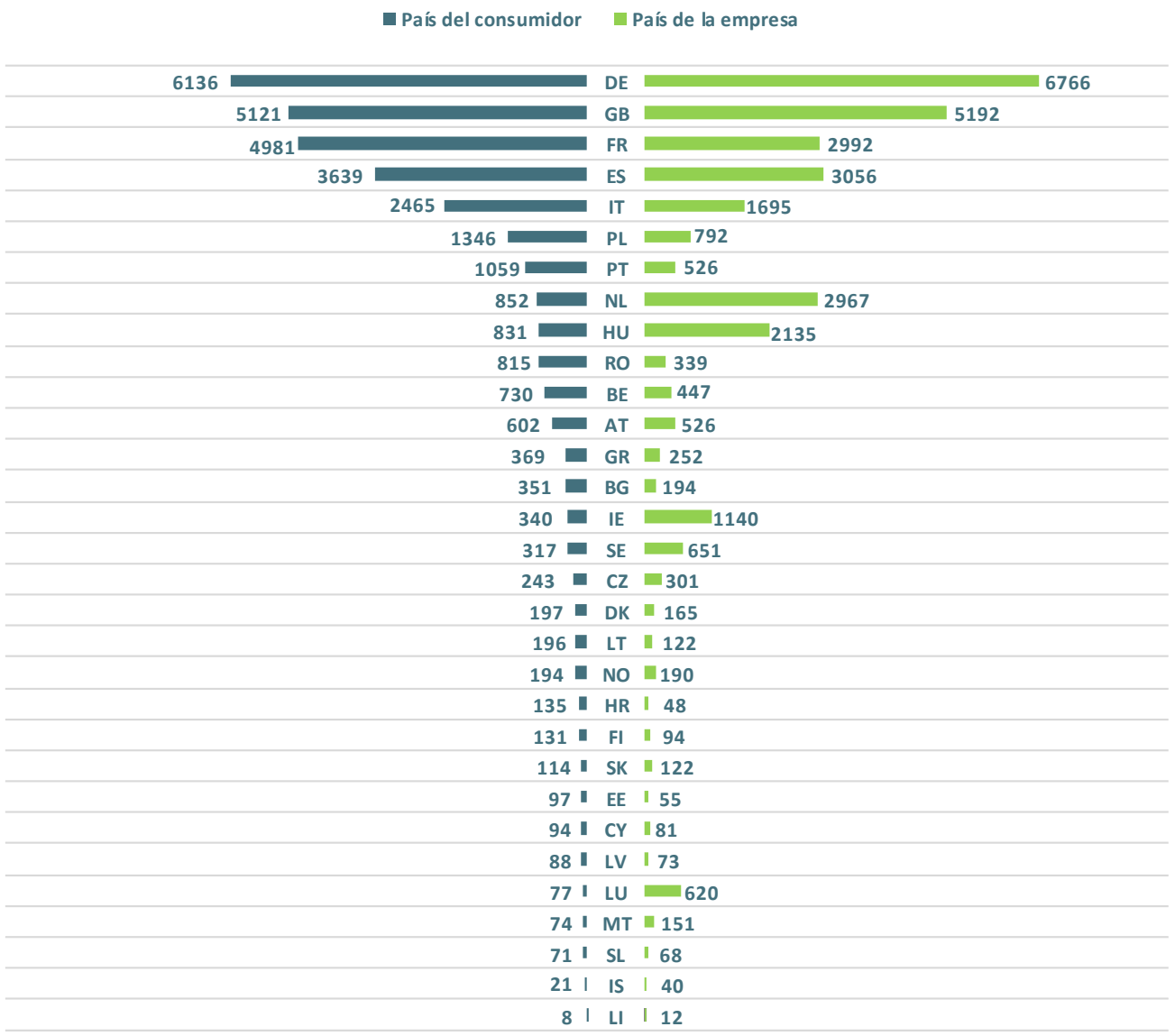
(2) También tienen la posibilidad de compartir un borrador de reclamación con la empresa antes de presentar la reclamación oficialmente, a fin de intentar resolver el litigio directamente (el módulo denominado «conversaciones directas»).

A finales de 2019, cada mes completaban el test de autoevaluación casi 20 000 consumidores, lo que significa que el nivel de interacción con la plataforma aumentó cuatro veces más que cuando los consumidores solo podían presentar una reclamación. Como consecuencia de ello, el número de reclamaciones presentadas formalmente en la plataforma disminuyó significativamente, lo que demuestra que los consumidores decidieron que esta no era la mejor vía para resolver su problema.


N.º de presentaciones por mes en 2019
Complaints
Direct talks
Self-test
Reclamaciones y conversaciones directas
Autoevaluaciones
5000
4000
3000
2000
1000
0
20000
15000
10000
5000
0
ENE
FEB
MAR
ABR
MAYO
JUN
JUL
AGO
SEPT
OCT
NOV
DIC

Los 7 sectores minoristas con más reclamaciones en 2019
14,8%
10,6%
6,2%
5,8%
4,1%
3,6%
3,1%
Líneas aéreas
Ropa y calzado
Productos TIC
Hoteles y otros alojamientos vacacionales
Productos electrónicos
Mobiliario
Artículos de ocio (equipamiento deportivo, instrumentos musicales, etc.)

N.º de reclamaciones por país del consumidor y de la empresa en 2019



El 50 % de las reclamaciones en la plataforma 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 presentadas por el país del consumidor o de la empresa.

El 83 % de las reclamaciones presentadas formalmente en la plataforma se archivaron automáticamente una vez transcurrido el plazo legal de treinta días para que la empresa acepte en su caso iniciar un procedimiento de RAL. El II % fue rechazado por la empresa y el 4 %, retirado por una de las partes. Así pues, solo el 2 % de las reclamaciones llegó 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 los encuestados afirma que su litigio se había resuelto en la plataforma o fuera de ella, y el 18 % respondió que continuaba en conversaciones con la empresa.

***