



## Begoña FERNÁNDEZ RODRIGUEZ

*Por qué debemos estar expectantes ante el próximo informe de funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea que emita la Comisión Europea?*

DOI: [https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705\(ne2v3\)2022.ic-01](https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705(ne2v3)2022.ic-01)

# Secção I

## Investigação Científica\*

---

\* Os artigos presentes nesta secção foram sujeitos a processo de revisão segundo o método *blind peer review*.

¿Por qué debemos estar expectantes ante el próximo informe de funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea que emita la Comisión Europea?

Why should we look forward to the forthcoming report on the functioning of the European online dispute resolution platform to be issued by the European Commission?

Begoña FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ<sup>1</sup>

**RESUMEN:** En unos meses la Comisión Europea publicará el informe relativo a la actividad y funcionamiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea durante el año 2020, un año marcado por dos hitos históricos que han tenido una afectación directa en el ámbito de aplicación de la plataforma: la pandemia mundial originada por el COVID-19 y la adquisición de la condición de tercer estado por parte del Reino Unido tras hacerse efectiva su salida de la Unión Europea.

Esta casuística junto con ser el primer informe que recogerá los resultados de las mejoras técnicas implementadas en la plataforma, hacen que sea necesario hacer un breve análisis tanto de la plataforma como de los informes de esta elaborados por la Comisión hasta la fecha para localizar los extremos más relevantes a tener en cuenta en el próximo informe.

**PALABRAS CLAVE:** Resolución de litigios en línea; Plataforma europea RLL; Informes de funcionamiento; Reglamento 524/2013/UE; Módulo de contacto directo; Entidades RAL; COVID-19.

**ABSTRACT:** In a few months, the European Commission will publish the report on the functioning and operation of the European Online Dispute Resolution platform during 2020, a year marked by two historical milestones that have had a direct impact on the scope of application of the above-mentioned platform: the global pandemic caused by COVID-19 and the acquisition of the status of third state by the United Kingdom after its departure from the European Union became effective.

This order of events, together with it being the first report that will collect the results of the technical improvements implemented in the platform, makes necessary a brief analysis of both the platform and the reports elaborated by the Commission to determine the most relevant points to consider in the next report.

**KEYWORDS:** Online dispute resolution; European ODR platform, Platform's operating reports; Regulation 524/2013/UE; Direct-talk module; ADR entities; COVID-19.

## Capítulo 1. Naturaleza jurídica de la plataforma europea de resolución de litigios en línea

La plataforma europea de resolución de litigios en línea (en adelante,

---

<sup>1</sup> Doctoranda Programa de Doctorado en Ciencias Jurídicas: Derecho Internacional, de la Unión Europea y Comparado de la Universidad de Granada. Granada, España. Correo electrónico de contacto: begofr@correo.ugr.es

plataforma europea RLL) es una página web interactiva creada en 2016 por la Comisión Europea a través de la cual los consumidores y comerciantes de la Unión Europea<sup>2</sup> pueden presentar formularios de reclamación que versen sobre litigios de consumo ocasionados en la compraventa de mercancías o en la prestación de servicios en línea<sup>3</sup>.

El origen normativo de la plataforma europea RLL está recogido en el 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 (en adelante, Reglamento RLL). Este Reglamento nace con el objetivo de contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior europeo, en concreto de su dimensión digital, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa<sup>4</sup>.

Su ámbito de aplicación se circunscribe a los litigios resultantes de las obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor y un comerciante<sup>5</sup> establecidos en la Unión Europea, Noruega, Islandia o Liechtenstein, a través de una entidad de resolución alternativa<sup>6</sup> (en adelante, entidades RAL) en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea, evitando así la comparecencia física de las partes.

---

<sup>2</sup> El 1 de julio de 2017, 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (en adelante, Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo), pasó a ser aplicable en los países del espacio económico europeo Islandia, Liechtenstein y Noruega.

<sup>3</sup> Según el artículo 4.1.e) del Reglamento RLL, debe entenderse por “contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrado en línea” aquel contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el comerciante o su intermediario haya ofrecido mercancías o servicios a través de un sitio de internet o por otros medios electrónicos y el consumidor haya encargado dichas mercancías o servicios en dicho sitio de internet o por otros medios electrónicos.

<sup>4</sup> Artículo 1 del Reglamento RLL.

<sup>5</sup> De acuerdo con el artículo 2.2 del Reglamento RLL, tanto consumidores como comerciantes pueden presentar una reclamación, si bien aquellas iniciadas por los comerciantes quedarán supeditadas a que la legislación del Estado miembro de residencia habitual del consumidor admita que tales litigios se resuelvan a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa.

<sup>6</sup> Estas entidades de resolución alternativa deben estar incluidas en la lista elaborada con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Si bien se ha tratado de proyectar a la plataforma como un sistema en línea de *case resolution* a través del cual los usuarios pueden resolver sus litigios de forma virtual, el Reglamento recoge un proceso<sup>7</sup> en el que la plataforma encuentra su cometido únicamente en las dos primeras partes: la recepción y la tramitación de la reclamación.

Esta delimitación de las partes del proceso determina un límite entre las funciones de *case management*, atribuidas a la plataforma, y de *case resolution*, asociadas a la entidad RAL competente.

En caso de acuerdo entre las partes, la reclamación será derivada a la entidad RAL competente, la cual decidirá con base a sus normas de funcionamiento internas si acepta o rechaza conocer el caso, y dejará de formar parte del ámbito de actuación de la plataforma. Es decir, los usuarios que presenten una reclamación a través de la plataforma europea RLL pueden, pese a llegar a un acuerdo sobre la entidad RAL a la que desean someter su litigio, no llegar a iniciar un procedimiento de resolución puesto que queda a la discrecionalidad de la entidad RAL competente aceptar o rechazar el conocer el litigio.

Es por ello que se considera desacertada la calificación de la plataforma como “plataforma de resolución de litigios en línea” puesto que genera de cara a los usuarios la falsa apariencia de ser un mecanismo a través del cual estos pueden obtener una resolución de sus litigios, cuando en realidad, el verdadero<sup>8</sup> comienzo de un proceso de resolución queda supeditado a la decisión de aceptación del litigio por parte de la entidad RAL acordada.

En este sentido, sopeso que la plataforma europea RLL posee más la condición de herramienta, o de proceso de resolución previo e independiente al de resolución alternativa del litigio de consumo principal. El plantear la plataforma como un proceso de resolución previo e independiente al de la resolución del litigio principal tiene su base en que, pese a no tener competencia para alcanzar una resolución sobre el litigio de consumo, podemos observar que la plataforma sí realiza, aunque de forma mínima y limitada, funciones propias de los procesos

---

<sup>7</sup> Artículos 8 a 10 del Reglamento RLL recogen las fases de un procedimiento de resolución iniciado desde la plataforma. Se divide en tres fases distintas: 1) presentación de reclamaciones, 2) tramitación transmisión de reclamaciones y 3) resolución del litigio.

<sup>8</sup> Artículo 9.3.b) del Reglamento RLL.

de resolución alternativa como son la intervención activa, al incorporar en la lista de entidades RAL que intercambia entre las partes aquellas que automáticamente<sup>9</sup> ha determinado con base en la información facilitada en el formulario de reclamación, o el fomento del acercamiento de las partes para llegar a un acuerdo, mediante la síntesis de la información que traslada y el establecimiento de plazos para fomentar la continuidad del diálogo.

Si bien esta interpretación de la plataforma es bastante laxa atendiendo a la programación técnica inicial que se hizo en 2016, cobra fuerza tras la implementación en julio de 2019 del módulo de contacto directo<sup>10</sup>, mejora técnica que permite a la parte reclamante, de forma previa a la presentación oficial de la reclamación en la plataforma, compartir con la parte reclamada el borrador del formulario para tratar de llegar a un acuerdo bilateral de resolución.

De este modo, la plataforma pasa a adquirir la doble condición de herramienta facilitadora del acuerdo de entidad RAL y la de proceso de resolución alternativa del litigio, puesto que permite que las partes en un ambiente oficial, respaldado por la UE y previa formalización de la reclamación, intercambien alegaciones y puedan llegar a un acuerdo de resolución bilateral del litigio sin necesidad de acudir a una entidad RAL.

La determinación de si la plataforma está actuando como una herramienta facilitadora o como un proceso RAL dependerá de si las partes formulan directamente una reclamación ante la plataforma o, por el contrario, acuden al módulo de contacto directo para buscar un acuerdo al litigio.

## Capítulo 2. Funcionamiento técnico de la plataforma europea RLL

La dinámica del proceso que se realiza a través de la plataforma es bastante simple. La parte reclamante inicia el procedimiento rellenando el formulario electrónico de reclamación puesto a disposición de forma interactiva en la web junto con los documentos que considere oportunos. Una vez completado, la plataforma remite la información a la parte reclamada<sup>11</sup> y la

---

<sup>9</sup> Artículo 9.3.b) del Reglamento RLL.

<sup>10</sup> El 24 de julio de 2019 se introdujeron dos cambios técnicos en la plataforma europea RLL: el módulo de contacto directo (*direct-talk module*) y la herramienta de autoevaluación (*self-test*), los cuales se desarrollarán y analizarán en el Capítulo 3 del presente trabajo.

<sup>11</sup> Artículo 9.3.d) del Reglamento RLL: “en caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a aceptar en el plazo de diez días naturales dicha entidad o, en caso de que el

emplaza para que en un plazo de 10 días declare si se compromete o está obligada a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta para resolver los litigios con consumidores y si está dispuesta a recurrir a cualesquiera de las entidades de resolución alternativa de las propuestas por el consumidor o determinadas automáticamente por la plataforma.

Acto seguido, la plataforma volverá a remitir la información<sup>12</sup> a la parte reclamante e iniciará un nuevo plazo de 10 días para que esta seleccione una de las entidades RAL determinadas por la parte reclamada. Si en un plazo de 30 días desde que se inició el proceso las partes no llegan a un acuerdo, la plataforma cerrará automáticamente el caso. De haber acuerdo entre las partes, la plataforma enviará de forma automática el litigio a la entidad RAL acordada y esta informará sin demora a cada parte si acepta o rechaza conocer el litigio.

Si bien aparenta ser un procedimiento sencillo de remisión de información, es de resaltar que no se determina ni en el Reglamento RLL ni en la web de la plataforma su funcionamiento técnico interno, por lo que el usuario no puede conocer a priori si todo el proceso de intercambio de información que se lleva a cabo está automatizado o tiene una intervención humana.

En atención al cuerpo del Reglamento RLL, hay ciertos conceptos que señalarían que nos encontramos ante un programa informático sin intervención humana. En este sentido, cabe destacar el considerando 19 que recoge la obligación de la Comisión de proporcionar los medios técnicos necesarios para el funcionamiento de la plataforma. Atendiendo a la literalidad, sólo se hace mención expresa a medios técnicos, no humanos.

Asimismo, el propio término “plataforma”, si bien en el cuerpo normativo no se concreta que sea esta su connotación, posee una acepción relacionada con la informática por la cual podría interpretarse que nos encontramos ante un medio que hace posible el tratamiento automático de la información por medio

---

comerciante no esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a que seleccione una o más de las entidades de resolución alternativa a que se refiere la letra b);”

<sup>12</sup> La plataforma no hace una mera enumeración de las entidades RAL disponibles, sino que acompaña la información de estas que recoge el artículo 9.5 del Reglamento RLL: denominación, datos de contacto y dirección del sitio de internet; en su caso, tarifas del procedimiento de resolución alternativa; idioma o idiomas en que podrá tramitarse el procedimiento de resolución alternativa; duración media del procedimiento de resolución alternativa; carácter vinculante o no vinculante del resultado del procedimiento de resolución alternativa y motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa podrá negarse a conocer de un litigio determinado con arreglo al artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE.

de computadoras.

Basándonos en estos extremos, así como en la consulta realizada al Centro de Contacto *Europe Direct*<sup>13</sup> y en el artículo 9 del Reglamento RLL que atribuye a la plataforma europea RLL, como sujeto de la acción, dos actuaciones concretas como son la determinación<sup>14</sup> de entidades RAL competentes para resolver el litigio basándose en la información facilitada por el usuario en el formulario de reclamación y la transmisión de la reclamación de forma automática<sup>15</sup> a la entidad RAL resultante, es de suponer que la plataforma es un programa automatizado y asincrónico que realiza las funciones que recoge el Reglamento RLL sin la intervención directa de un ser humano.

### **Capítulo 3. Informes de la Comisión Europea sobre la plataforma europea RLL**

En aras de analizar la eficacia y la utilidad de esta plataforma, la Comisión debe<sup>16</sup> realizar dos tipos de informes a presentar ante el Parlamento Europeo y el Consejo. El primero de esos informes versa sobre el funcionamiento de la plataforma y es elaborado de forma anual. El segundo, con una periodicidad de tres años, trata sobre la aplicación del Reglamento, concretamente sobre la facilidad de utilización del formulario de reclamación y la necesidad de adaptación de la información recogida en el mismo.

Ambos informes recopilan la actividad anual que se ha realizado en la plataforma europea RLL el año inmediatamente anterior a su redacción. Si la redacción de ambos informes coincidiese temporalmente, podrán ser elaborados de forma conjunta<sup>17</sup>.

Desde la implementación de la plataforma en 2016 la Comisión ha

---

<sup>13</sup> El 19 de abril de 2021 se formuló una consulta al Centro de Contacto “Europe Direct”, gestionado por la Comisión Europea, para obtener información acerca del funcionamiento técnico interno de la plataforma europea RLL. La respuesta obtenida únicamente hace referencia a que la plataforma es un “sitio web interactivo”, sin mayor información sobre su funcionamiento técnico.

<sup>14</sup> Artículo 9.3.b) del Reglamento RLL: “la información sobre la entidad o entidades de resolución alternativa que sean competentes para resolver el litigio, si constan mencionadas en el formulario electrónico de reclamación o si la plataforma de resolución de litigios en línea las determina basándose en la información facilitada en el formulario”.

<sup>15</sup> Artículo 9.6 del Reglamento RLL: “La plataforma de resolución de litigios en línea transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a la entidad de resolución alternativa a la que las partes hayan acordado someter el litigio de conformidad con los apartados 3 y 4”.

<sup>16</sup> Artículo 21 del Reglamento RLL.

<sup>17</sup> Artículo 21.3 del Reglamento RLL.

elaborado un total de cuatro informes: tres anuales relativos a su funcionamiento<sup>18</sup> y uno conjunto dedicado tanto a la aplicación del Reglamento como al funcionamiento de la plataforma<sup>19</sup>.

Los datos más relevantes del análisis realizado de los informes de la Comisión emitidos hasta la fecha son:

En primer lugar, el número de entidades RAL certificadas ha pasado de ser de 300<sup>20</sup> en 2016, a 468<sup>21</sup> en 2019, lo cual es reflejo de las ventajas que las entidades de resolución encuentran en la plataforma, sobre todo en cuanto a la captación de clientes, pues no sólo pasan a estar publicitadas en una web europea, sino que son directamente ofrecidas a las partes para resolver sus litigios.

En segundo lugar, el número de visitas<sup>22</sup> realizadas a la página web de la plataforma ha aumentado desde el primer año, pasando de 1.9 millones de visitas anuales a 2.8 millones en 2019. A pesar de ello, es más significativo el

---

<sup>18</sup> Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) n° 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes (December, 2017), Functioning of the European ODR Platform. Statistics 2nd year (December, 2018) y Functioning of the European ODR Platform. Statistical report (December, 2020).

<sup>19</sup> 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 (septiembre, 2019).

<sup>20</sup> Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) n° 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes (December, 2017). El informe señala que, a la obtención del dato, sólo 26 estados miembros habían remitido a la Comisión la lista de entidades RAL oficiales para someter litigios en sus respectivos estados. Ni España ni Rumanía habían comunicado la lista de entidades de resolución oficiales que cumplieran con los estándares establecidos en el artículo 20 de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>21</sup> En Functioning of the European ODR Platform. Statistical report (December, 2020), dato relativo al número de entidades de resolución alternativa disponibles en los 28 Estados miembros junto con Noruega, Islandia y Liechtenstein. Señala el informe que, a la obtención del dato, Islandia aún no había comunicado la lista de entidades de resolución oficiales que cumplieran con los estándares establecidos en el artículo 20 de la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

<sup>22</sup> Este dato se corresponde con el número de visitas únicas realizadas a la página web de la plataforma europea RLL. En los informes no se identifica el enlace web al que hace referencia por lo que no es posible conocer si el dato se corresponde con las visitas realizadas a la sección "página principal", donde se recoge el examen de autoevaluación, o "inicie su caso", donde está implementado el módulo de contacto directo y/o la interposición de reclamación, de la web de la plataforma.

descenso que se ha producido en relación con las visitas de 2018<sup>23</sup>.

En tercer lugar, el número de reclamaciones iniciadas a través de la plataforma se ha visto reducido desde su implementación hasta 2019. Según la Comisión en su informe de 2020, este fenómeno se ha debido a la implementación de dos mejoras técnicas: la herramienta de autoevaluación y el módulo de contacto directo, las cuales fueron desarrolladas a raíz de las deficiencias técnicas<sup>24</sup> señaladas en el informe de implementación elaborado en 2019.

Con la implementación de la herramienta de autoevaluación, la cual permite a los usuarios conocer<sup>25</sup> los diferentes métodos de resolución que poseen para dirimir su litigio de forma previa a interponer la reclamación, la Comisión Europea crea un sistema organizativo similar al de un tribunal multipuerta que actúa como sala de triaje que redirige a los usuarios únicamente a los mecanismos que tienen a su disposición según la casuística de su litigio, facilitando así una adecuación del método de resolución al conflicto.

En cuarto lugar, se ha producido un aumento en el número de litigios transfronterizos pasando a suponer de un tercio en 2016, a un cincuenta por ciento en 2019 de las reclamaciones presentadas ese año a través de la plataforma. La mayoría de las reclamaciones están relacionadas con las aerolíneas, la ropa y el calzado y los bienes TICs<sup>26</sup>, coincidiendo con los principales sectores del comercio electrónico europeo. Alemania y Reino Unido son los países en los que se encuentran el mayor número tanto de partes

---

<sup>23</sup> Si bien esta cifra ha aumentado respecto al primer año de funcionamiento, el número de visitantes a la web de la plataforma ascendió a 5 millones en 2018, por lo que en 2019 ha sufrido un descenso considerable.

<sup>24</sup> En el informe *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 (septiembre, 2019)*, la Comisión señaló la existencia de dos deficiencias de la plataforma que eran las causantes principales del reducido número de asuntos que finalmente llegaban a transmitirse a una entidad RAL por parte de la plataforma europea RLL: i) la obligación de las partes de escoger de común acuerdo una entidad de RAL y ii) el hecho de que la plataforma sólo posea un procedimiento dirigido a canalizar los litigios a las entidades de RAL competentes.

<sup>25</sup> El usuario va aportando al sistema información concreta de su reclamación seleccionando la correspondiente entre los desplegados que se le ofrecen en la web <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>. Una vez completado, el sistema le facilita un listado con los diferentes métodos de resolución específicos para su litigio junto con un enlace para dirigirse a ellos, o para obtener más información sobre los mismos, por ejemplo, a través de la remisión a los Centros Europeos del consumidor.

<sup>26</sup> Bienes relacionados con la tecnología de la información y comunicación.

reclamantes como reclamadas.

Finalmente, el número de reclamaciones que se cierra automáticamente por la plataforma al superarse el plazo de 30 días sin que las partes lleguen a un acuerdo acerca de la entidad RAL a la que someter el litigio es muy elevado, representando todos<sup>27</sup> los años algo más del ochenta por ciento del total de los casos presentados en la plataforma.

Los informes de funcionamientos emitidos en 2017 y 2018 han venido advirtiéndolo que del alto porcentaje de casos que se cerraban automáticamente por parte de la plataforma al vencer el plazo de 30 días, alrededor de un 37-40% de consumidores eran contactados directamente por el comerciante para resolver el problema fuera de la plataforma europea RLL, resolviéndose por tanto la mayor parte de las reclamaciones<sup>28</sup> fuera de la plataforma. Únicamente el 2% de las reclamaciones son finalmente remitidas a una entidad RAL específica, siendo la mitad de las veces rechazadas por las entidades RAL por no cumplir con sus normas de procedimiento

#### **Capítulo 4. Informe de 2021 de la Comisión Europea sobre la plataforma europea RLL**

El próximo informe que debemos esperar de la Comisión Europea en relación con la plataforma es el relativo a la actividad del año 2020, el cual será emitido posiblemente bajo la categoría de informe de funcionamiento el próximo mes de diciembre como viene siendo costumbre según los años anteriores.

Este informe es de gran interés puesto que no sólo recogerá los resultados del funcionamiento de la plataforma tras la implementación de las mejoras técnicas, sino que mostrará la afectación que han tenido tanto el COVID-19 como la salida del Reino Unido de la Unión Europea en la plataforma y, por extensión, en la dimensión digital del mercado europeo.

En primer lugar, en relación con el funcionamiento de la plataforma, este informe será relevante pues mostrará los resultados de la interacción de los

---

<sup>27</sup> De acuerdo con los históricos recogidos en los informes, este valor ascendió al 85% en el informe elaborado en 2017, al 81% en el informe de 2018, al 80% en el informe de 2019 y finalmente al 83% en el informe de 2020.

<sup>28</sup> Según el informe de funcionamiento emitido en 2020, en una encuesta realizada a todos los consumidores que iniciaron una queja o un contacto directo a través del módulo de contacto directo, el 20% afirmó que sus litigios habían sido resueltos bien a través de la plataforma, bien fuera de ella. Un 18% adicional señaló que continuaban en conversaciones con el comerciante.

usuarios con las mejoras técnicas implementadas tras un año completo de funcionamiento. En este sentido, permitirán conocer la eficacia real de las medidas adoptadas para paliar las deficiencias encontradas en la plataforma con el objetivo de aumentar el número de casos que se remiten a las entidades RAL a través de la plataforma. También será interesante analizar el número de reclamaciones que tras ser remitidas a una entidad RAL son aceptadas por estas.

Por su parte, con los datos relativos al uso del módulo de contacto directo podremos observar si realmente los usuarios son más propensos a esta forma de resolución bilateral fuera de la plataforma y de las entidades RAL. De reflejarse que es el mecanismo principal de resolución de litigios, veríamos afianzada la idea de que esta parte de la plataforma se ha convertido en un procedimiento autónomo de resolución, lo cual debería propiciar un debate acerca del sentido de la plataforma puesto que estaría facilitando una actuación contraria al objetivo del Reglamento RLL de fomentar la resolución de controversias de consumo a través de entidades RAL.

En segundo lugar, la salida del Reino Unido de la Unión Europea<sup>29</sup> implica que este pasa a ser un tercer estado respecto a las relaciones con la Unión por lo que, en relación con la plataforma, deja de pertenecer al grupo de países cuyos consumidores y comerciantes pueden acceder a presentar sus reclamaciones a través de esta. Será interesante conocer la afectación que ha tenido este nuevo estatus de tercer estado en los resultados del uso de la plataforma puesto que Reino Unido ha sido históricamente, junto con Alemania, el estado desde donde se han presentado el mayor número de reclamaciones y donde se encuentran domiciliados la mayoría de los comerciantes afectados por las reclamaciones interpuestas.

Finalmente, la pandemia mundial causada por el COVID-19 ha propiciado que en el año 2020<sup>30</sup> se haya generado un aumento exponencial de actividad en la dimensión digital del comercio. Este fenómeno trae como consecuencia directa un aumento en el número de casos que pasan a entrar en el ámbito de aplicación del Reglamento RLL y que por lo tanto han podido y podrán ser

---

<sup>29</sup> 1 de febrero de 2020.

<sup>30</sup> En mayor medida desde el mes de marzo debido a las sucesivas situaciones de confinamiento vividas en toda Europa.

presentados ante la plataforma europea RLL.

Recogido lo anterior, se ha de señalar que los datos que resulten de la actividad del año 2020, si bien serán reflejo de las acciones producidas ese año, se han de entender bajo la premisa de los hitos históricos ocurridos en 2020 puesto que, con toda seguridad, no se corresponderán con el uso normal que se le habría dado a la plataforma de no haberse producido dos afectaciones directas tan importantes al número de casos que podrán ser objeto del Reglamento RLL.

## **Capítulo 5. Conclusiones y propuestas de mejora**

Tras la emisión del próximo informe de funcionamiento la Comisión debe reevaluar y determinar de forma clara y precisa cuál es la utilidad que desea aportar a los usuarios a través de la plataforma.

En este sentido, si lo que pretende es únicamente fomentar el acercamiento de las partes para que acuerden una entidad RAL a la que someter su litigio sin asegurarles un procedimiento de resolución -pese a no verle la utilidad a esta postura-, propondría relocalizar la plataforma europea RLL sin el módulo de contacto directo, e integrarla como un servicio o herramienta dentro de la web de la Red de Centros Europeos del Consumidor puesto que La Red CEC ya venía desarrollando las funciones de información y asesoramiento, similares a las pretendidas para la plataforma, para la resolución de litigios de consumo. Únicamente sería una ampliación de información relacionada con la resolución en línea.

De querer procurar a los usuarios un método a través del cual puedan llegar a una resolución del litigio a través de entidades RAL, sugeriría integrar la plataforma en el proceso de resolución de casos de las propias entidades RAL adoptando la condición de tribunal multipuerta que permita el análisis previo y la clasificación de los litigios para su posterior remisión a la entidad RAL correspondiente, la cual debería quedar obligada a conocer del caso que le llegue a través de la plataforma. Lo trascendental sería que las entidades RAL asuman la plataforma como una fase inicial propia de su proceso de resolución y se comprometan a conocer los asuntos que les sean derivados. De este modo, el usuario que tramite una reclamación a través de la plataforma lo estará haciendo directamente ante la entidad RAL que finalmente acuerden, es decir, la presentación de la reclamación en la plataforma supondrá el inicio de un

procedimiento RAL ante una entidad competente para emitir una resolución. En este caso, habría que eliminar el módulo de contacto directo pues este favorece la resolución de los litigios sin acudir a las entidades RAL.

Finalmente, si el objetivo es simplemente facilitar a los usuarios un método de resolución extrajudicial en línea con independencia de que participen en él entidades RAL, enfocarse en el módulo de contacto directo entre las partes podría ser la solución.

Como hemos podido comprobar a partir de los informes de la Comisión, este módulo puede ser una especie de proceso de resolución si las partes se animan a utilizarlo y tratan de llegar a acuerdos bilaterales para resolver el litigio. En mi opinión, podría asimilarse a una especie de mediación automatizada puesto que se genera un ambiente oficial, respaldado por la UE, en el que las partes a través del intercambio de información, ordenada y sintetizada por la intervención activa de la plataforma, pueden llegar a un acuerdo de resolución de su litigio de consumo.

En conclusión, el histórico de datos recopilados de la plataforma muestra que las entidades RAL no están siendo un mecanismo elegido por los usuarios para la resolución de sus litigios. En mi opinión, la Comisión Europea debe analizar en profundidad los nuevos resultados de la actividad de la plataforma durante el año 2020, reevaluar cuál es la utilidad que pretende aportar a los usuarios y estudiar las mejoras o soluciones que no se encuentren en línea con ese proyecto.

## Referencias Bibliográficas

### Legislación

Reglamento (UE) Nº 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.

### Informes

COMISIÓN EUROPEA (2017). *Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) nº 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29 abril 2021].

Disponible en:

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf)

COMISIÓN EUROPEA (2018). *Functioning of the European ODR Platform. Statistics 2nd year*. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29 abril 2021]. Disponible en:

**Revista Jurídica Portucalense**  
**N.º Especial | Volume III | 2022**

***Direito Processual Civil - Os Desafios do Desenvolvimento Sustentável Global e Digital***

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2nd\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform\\_3.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2nd_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform_3.pdf)

COMISIÓN EUROPEA (2019). *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*. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29 abril 2021]. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>

COMISIÓN EUROPEA (2020). *Functioning of the European ODR Platform. Statistical report*. [Documento en línea]. [Fecha de consulta: 29 abril 2021]. Disponible en: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/odr\\_report\\_2020\\_clean\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/odr_report_2020_clean_final.pdf)

### Obras consultadas

BUJOSA VADELL, Lorenzo y PALOMO VELEZ, Diego, 2017. Mediación electrónica: Perspectiva Europea. *Ius et Praxis* [online]. Vol. 23, N.º 2, pp. 51-78 [consulta: abril de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122017000200051>.

ESTEBAN DE LA ROSA, Fernando, 2017. Régimen de las reclamaciones de consumo transfronterizas en el nuevo derecho europeo de resolución alternativa y en línea de litigios de consumo. *Revista Española de Derecho Internacional* [online]. Madrid: Sección ESTUDIOS, Vol. 69/1, enero-junio 2017, pp. 109-137 [consulta: abril de 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17103/redi.69.1.2017.1.04>

NAVA GONZÁLEZ, Wendolyne y ORTEGA ESTRADA, Gabriela, 2019. Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea. *Revista de Internet, derecho y política* [online]. N.º 29 [consulta: abril de 2021]. DOI: <https://doi.org/10.7238/idp.v0i29.3158>

VALBUENA GONZÁLEZ, Félix, 2015. La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo. *Revista de Derecho Comunitario Europeo* [online]. N.º 52, pp. 987-1016 [consulta: abril de 2021]. DOI: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>

Data de submissão do artigo: 22/11/2021

Data de aprovação do artigo: 06/05/2022

Edição e propriedade:

**Universidade Portucalense Cooperativa de Ensino Superior, CRL**

Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 541 - 4200-072 Porto

Email: [upt@upt.pt](mailto:upt@upt.pt)