

### ¿Qué es la RLL?

Es un mecanismo de arbitraje para la resolución de conflictos relacionados con las compras realizadas a través de páginas webs.

El concepto de Arbitraje de Consumo lleva años establecido en el ordenamiento de nuestro país, a través de las Comunidades Autónomas que tienen estas competencias transferidas y cuyo reflejo es la exigencia de exhibir el cartel informativo de “quejas y reclamaciones” y disponer de las Hojas de Reclamaciones.

El comercio a través de plataformas webs, o comercio en línea, traspasa las fronteras de las Comunidades Autónomas e incluso las nacionales, por lo que la articulación de la protección de los consumidores de bienes y servicios a través de estos comercios en línea debía articularse bajo directrices de la Unión Europea.

Un organismo de resolución de litigios es un tercero neutral que ayuda a consumidores y empresas a resolver litigios evitando confrontaciones. Suelen ser menos costosos y más rápidos que acudir a los tribunales.

### ¿Cómo funciona?

La Comisión Europea ofrece la plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL) para que comprar en línea sea más seguro y equitativo mediante el acceso a herramientas de resolución de litigios de calidad.

Todas las tiendas y empresas en línea con domicilio en la UE están obligadas a proporcionar un enlace fácilmente accesible a la plataforma RLL y una dirección de correo electrónico para que la plataforma RLL se ponga en contacto con ellas.

Si una tienda en línea recibe una notificación de la plataforma RLL, significa que un consumidor tiene un problema pendiente de resolución con un bien o servicio adquirido en su tienda en línea y ha decidido utilizar la plataforma RLL para encontrar una solución.

La tienda dispondrá de 30 días para aceptar un organismo de resolución de litigios que se encargue de su caso. El laudo que adopte el organismo será de obligado cumplimiento, aunque pueden interponerse acciones judiciales sobre el mismo.

### ¿Qué obligaciones exige.?

A todas las empresas en línea tengan o no intención de utilizar la plataforma RLL, están obligadas a:

1. Indicar claramente en su página web, su dirección de correo electrónico. No basta con facilitar un formulario de contacto interactivo.
2. Incluir en su página web un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr)

El enlace debe estar visible y fácilmente accesible en la página web.

### ¿Como puedo darme de alta en RLL?

Registrándose en la plataforma RLL facilitará que sus clientes contacten con usted si tienen un problema. Si atiende la reclamación antes de que el consumidor recurra a otros mecanismos de resolución, podrá evitar una escalada innecesaria del litigio.

Si recibe una solicitud de un cliente a través de la plataforma RLL, tendrá que estar registrado para responder.

Para inscribirse debe cumplimentar los que se encuentran en:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register#inline-nav-1>