

los malentendidos pueden degenerar

Resolución de litigios en línea



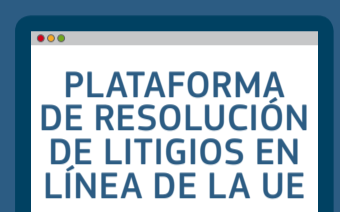
CUATRO PASOS PARA MEJORAR SU NEGOCIO

La plataforma de Resolución de litigios en línea le ayuda a resolver los litigios con los consumidores en cuatro pasos, en línea y extrajudicialmente.

¿Cómo funciona?



Filipe no está contento. La lámpara que encargó en su sitio web acaba de llegar a Lisboa, pero no coincide con la descripción hecha en línea. El problema de Filipe ahora es su problema...



P A S O

1

Filipe reclama...

Envía la reclamación a través de la plataforma, en su propio idioma. Usted la recibe en su idioma junto con una lista de los organismos de resolución de litigios que pueden atender la reclamación.

AYUDA

¿No entiende el procedimiento? Contacte con su punto de contacto nacional.



P A S O

2

Acuerdo sobre un organismo de resolución de litigios...



Usted y Filipe disponen de **treinta días** para llegar a un acuerdo. Usted elige primero y luego Filipe debe dar su consentimiento.

AYUDA

¿No conoce sus derechos? Contacte con su punto de contacto nacional.



NO se ponen de acuerdo...

Fin.
Su punto de contacto nacional puede ofrecer alternativas. Pierde la oportunidad de resolverlo fácilmente en línea.



P A S O

3

Caso tramitado...



El organismo de resolución de litigios dispone de **noventa días** para encontrar una solución.



El organismo no puede encargarse del caso.

Fin.
Diríjase a su punto de contacto nacional para encontrar otras opciones.



P A S O

4

Caso cerrado.



Se encuentra una solución

y usted y Filipe son informados. Un consumidor decepcionado puede convertirse en uno fiel.

DEBERES DE LOS COMERCIANTES

Si vende bienes o servicios en línea en la UE, el Derecho de la Unión Europea dice que debe:

- ✓ Añadir un **enlace** a la plataforma de Resolución de litigios en línea **en su sitio web**.
- ✓ Indicar su **correo electrónico** en su sitio web.

Si ha acordado usar un organismo de resolución de litigios específico o si el acuerdo se aplica colectivamente a su sector, usted también tiene que:

- ✓ Añadir un **enlace** a la plataforma al hacer una oferta por **correo electrónico**.
- ✓ Incluir información sobre la plataforma en los **términos y condiciones del contrato**.

No deje que los malentendidos degeneren

Plataforma de Resolución de litigios en línea

<http://ec.europa.eu/odr>

Más información sobre negocios y la Resolución de litigios en línea en la UE

http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_es.htm