



La Junta Arbitral de Consumo de La Rioja se acredita para la resolución de litigios (RAL) en el ámbito europeo

Mediante resolución del Presidente de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), con fecha de 19 de septiembre de 2018 se acreditó a la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja como entidad de resolución alternativa conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios y pasa a estar incorporada al listado nacional de entidades acreditada con el nº AEC00012.

Dicha directiva tiene como finalidad garantizar a las personas consumidoras residentes en la Unión Europea, el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

Los requisitos que se deben cumplir para acceder a la acreditación son:

- Respeto a los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.
- Voluntariedad de participar en el procedimiento.
- Las partes tienen acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.
- Gratuidad.
- El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea on-line o no, es sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar donde se encuentren.
- Se garantiza el principio de igualdad entre las partes, con respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones.
- El resultado del procedimiento se da a conocer a las partes en un plazo máximo de 90 días.

Aquellas personas que intervienen en la resolución de litigios tienen la obligación de actuar en todo momento con independencia e imparcialidad.

Por otro lado, recordar que la Plataforma de resolución de litigios de consumo en línea (*ODR Platform, Online Dispute Resolution*) es un sitio web interactivo (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>), que, gratuitamente, proporciona un punto único de acceso a consumidores y empresas para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea.

La Plataforma ODR permite a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones mediante un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además en Noruego e Islandés) con la opción de adjuntar los documentos pertinentes ante un organismo reconocido de resolución de litigios, como lo es ahora la Junta Arbitral de Consumo de La Rioja tras haber sido acreditada.