

Observación introductoria sobre la consulta de la CE relativa a la mejora del cumplimiento de los derechos de los consumidores en toda la UE

24/06/2022

El Consejo de Colegios de Abogados de Europa (CCBE) representa a los colegios de abogados de 46 países y, a través de ellos, a más de un millón de abogados europeos.

La CCBE agradece su participación en la consulta de la Comisión Europea *sobre la mejora del cumplimiento de los derechos de los consumidores en la UE*. No obstante, antes de responder y comentar cada una de las preguntas, el CCBE desea hacer una observación preliminar. En la introducción de la consulta se afirma lo siguiente:

*"Por otra parte, los consumidores y sus organizaciones representativas deben tener un conocimiento suficiente de los derechos de los consumidores para tomar las medidas necesarias para obligar a los comerciantes deshonestos a respetar esos derechos. **A este respecto, la resolución alternativa de litigios (RAL) es un mecanismo extrajudicial adecuado para los litigios de escasa cuantía, que representan la gran mayoría de los litigios en materia de consumo.** El marco jurídico de la UE expuesto en la Directiva 2013/11 sobre RAL exige a los Estados miembros que establezcan sistemas de RAL justos, accesibles y asequibles que abarquen todos los mercados de consumo."*

Sin embargo, no estamos seguros de que existan suficientes pruebas empíricas de que la resolución alternativa de litigios (RAL) sea un procedimiento adecuado para los litigios de escasa cuantía en toda la UE para hacer valer realmente los derechos de los consumidores de forma efectiva.

La experiencia demuestra que, en principio, sólo la presión económica es capaz de provocar un cambio en el comportamiento de los proveedores comerciales, ya se trate de una presión basada en la asunción de daños a la reputación en caso de negativa a aceptar reclamaciones de garantía justificadas, o de sanciones económicas como la obligación, en virtud, por ejemplo, del ordenamiento jurídico alemán, de reembolsar los honorarios extrajudiciales de los abogados y las costas judiciales en caso de éxito en la ejecución de las reclamaciones de garantía. Considerando que el art. 17-19 del Reglamento Bruselas I bis permiten al consumidor someter un litigio al tribunal de su residencia habitual, y el art. 6 del Reglamento Roma I garantiza, a pesar de una posible elección de ley contenida en las condiciones generales del proveedor, que el consumidor pueda alegar sobre la base de la ley de su país de origen en caso de duda según la comparación de favorabilidad prevista en el Art. 6 (2), una empresa que opera en toda la UE se expone a una considerable presión de costes si no satisface las reclamaciones de garantía justificadas. Además, la aplicación de los derechos de los consumidores como, por ejemplo, los derechos de los pasajeros aéreos, son fácilmente escalables,

especialmente mediante el uso de sistemas informáticos o basados en IA. Por lo tanto, el CCBE considera que, en cualquier caso, este tipo de instrumentos también deberían estar en el punto de mira y que la resolución alternativa de litigios, sobre todo sobre una base voluntaria, sólo puede ser una alternativa a esto, no un sustituto. Al fin y al cabo, la aplicación efectiva de los derechos de los consumidores es tarea de los Estados miembros, que deben garantizar a los ciudadanos el derecho a un acceso efectivo a la justicia. Esto podría ponerse en peligro si en su lugar se recurriera a mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios.

Es cierto que los litigios en materia de consumo se caracterizan a menudo, aunque no siempre, por importes en litigio relativamente bajos. No obstante, las cuestiones jurídicas subyacentes tienen cierto peso, e incluso una pequeña cantidad en litigio puede ser económicamente muy significativa para algunos consumidores. El hecho de centrarse en la resolución extrajudicial de litigios podría conducir a una situación en la que el desarrollo de la legislación dejara de tener lugar tanto a nivel de los tribunales nacionales como del TJCE y, en este sentido, el resultado podría ser un déficit jurídico.

Por lo tanto, al menos debería verificarse empíricamente que la ADR en materia de consumo es realmente un sustituto adecuado de la aplicación judicial de los derechos de los consumidores.

Por último, el CCBE desea poner en conocimiento de la Comisión Europea las siguientes publicaciones anteriores del CCBE en relación con las ADR y las ODR, que están disponibles en nuestra [página web](#):

- [CCBE comentarios sobre el documento de consulta ELI ENCJ sobre La relación entre la justicia formal e informal el tribunal y la resolución alternativa de conflictos \(31/03/2017\)](#);
- [Documento de posición del CCBE sobre la Ley de Servicios Digitales y la Ley de Mercados Digitales \(26/03/2021\)](#).

Mejorar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en toda la UE

Los campos marcados con * son obligatorios.

Introducción

La [Nueva Agenda del Consumidor](#) adoptada por la Comisión Europea en noviembre de 2020 señala que los derechos de los consumidores no deben quedarse en el papel, sino que las empresas deben cumplirlos. En este sentido, todas las partes, incluidos los consumidores y los comerciantes, así como sus representantes y las autoridades públicas, deben trabajar para garantizar el correcto cumplimiento de la legislación en materia de consumo.

Cuando existen problemas sistemáticos de cumplimiento por parte de un determinado comerciante, las autoridades públicas deben utilizar herramientas coercitivas para cambiar la práctica incorrecta. Cuando algo va mal, los consumidores individuales deben poder encontrar una solución de reparación adecuada. La aplicación de la legislación en materia de consumo es una de las principales prioridades de la Comisión Europea, ya que garantiza el buen funcionamiento del mercado único, tanto para los consumidores como para los comerciantes.

La aplicación de la legislación de la UE que protege a los consumidores es una responsabilidad compartida. Por un lado, corresponde a las autoridades competentes de los países de la UE/EEE garantizar la protección de los intereses colectivos de los consumidores utilizando medios públicos para verificar que las empresas respetan la legislación sobre consumo y sancionarlas, si es necesario. La legislación de la UE en materia de consumo está en gran medida armonizada, por lo que se aplica la misma ley en todos los países de la UE.

/EEE, por eso el [Reglamento \(UE\) 2017/2394 de cooperación en materia de protección de los consumidores \(CPC\)](#) establece un marco que permite a las autoridades nacionales cooperar entre sí dentro de la UE y el EEE.

Por otra parte, los consumidores y sus organizaciones representativas deben tener un conocimiento suficiente de los derechos de los consumidores para tomar las medidas necesarias para obligar a los comerciantes deshonestos a respetar esos derechos. A este respecto, la resolución alternativa de litigios (RAL) es un mecanismo extrajudicial adecuado para los litigios de escasa cuantía, que representan la gran mayoría de los litigios en materia de consumo. El marco jurídico de la UE establecido en la [Directiva 2013/11 sobre RAL](#) exige a los Estados miembros que establezcan sistemas de RAL justos, accesibles y asequibles que abarquen todos los mercados de consumo.

Además, la Comisión está proporcionando un [Sistema de Resolución de Litigios en Línea \(RLL\)](#) de conformidad con las disposiciones del [Reglamento RLL \(UE\) nº 524/2013](#), que permite a los compradores electrónicos solicitar el acuerdo de los comerciantes para utilizar y resolver sus litigios mediante un

procedimiento de RAL.

La Comisión tiene que evaluar el funcionamiento de los sistemas mencionados y publicar dos informes en 2023:

- El informe de aplicación del Reglamento CPC de conformidad con el artículo 40 de dicho Reglamento; y
- Un informe conjunto de solicitud ADR/ODR de conformidad con el artículo 26 de la directiva ADR y el artículo 21 del reglamento ODR.

El objetivo de esta consulta pública es recabar opiniones al respecto del público en general y de las partes interesadas pertinentes, que se incorporarán al análisis de esos dos informes. Complementa otros ejercicios de recopilación de información que se están llevando a cabo en paralelo.

Respuestas en castellano:

Sobre usted:

Idioma de mi contribución:

-Inglés

Aporto mi contribución como:

-Organización no gubernamental (ONG)

Nombre:

-Consejo de Colegios de Abogados de Europa

Apellido:

-CCBE

Email (no será publicado):

presidente@ccbe.eu

Nombre de la organización:

-Consejo de Colegios de Abogados de Europa

Tamaño de la Organización:

-Pequeña (de 10 a 49 empleados)

Número de registro de transparencia:

4760969620-65

País de origen:

Bélgica

La Comisión publicará todas las contribuciones a esta consulta pública. Puede elegir entre prefiere que se publiquen sus datos o mantener el anonimato cuando se publique su contribución. Para en aras de la transparencia, el tipo de encuestado (por ejemplo, "asociación empresarial, asociación de consumidores", "ciudadano de la UE"), el país de origen, el nombre y el tamaño de la organización y su número de registro de transparencia. Su dirección de correo electrónico nunca se publicará.

Seleccione la opción de privacidad que más le convenga. Las opciones de privacidad por defecto se basan en el tipo de encuestado seleccionado.

Configuración de la privacidad de la publicación de contribuciones:

-Público

Se publican los datos de la organización y de los encuestados:

El tipo de encuestado con el que ha respondido a esta consulta, el nombre de la organización en cuyo nombre responde, así como su número de transparencia, su tamaño, su país de origen y su contribución. También se publicará su nombre.

- Estoy de acuerdo con las disposiciones sobre protección de datos personales:

https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/specific-privacy-statement_es

Cuestionario

1. A lo largo de 2021, como consumidor, ¿con qué frecuencia ha comprado un bien o servicio en línea?

- Nunca
- Menos de 5 veces
- Entre 5 y 10 veces
- Más de 10 veces
- Nunca

2. A lo largo de 2021, como comerciante, ¿qué proporción de su volumen de negocio realizó en línea?

- Ninguno
- Menos del 20
- Entre un 20% y un 60%.
- Más del 60
- No aplicable

3. A lo largo de 2021, como consumidor o como comerciante, ¿tuvo que hacer frente a una reclamación, es decir, una reclamación que tuvo que elevar a un tercero?

- Sí, y recurrió a un abogado.
- sí, y recurrí a una opción extrajudicial (es decir, un tercero neutral, por ejemplo arbitraje, defensor del pueblo, mediador, etc.).
- No, conseguimos encontrar una solución bilateralmente.
- No, simplemente abandonamos el caso.
- Otros (especifique a continuación).
- No aplicable.

4. ¿Conoce las siguientes opciones que tiene un consumidor para resolver un litigio?

	Preocupado pero no interesado en usar esta opción	Conocen y utilizan esta opción y es probable que la vuelva a utilizar de nuevo si es necesario en el futuro	Conocido y utilizado esta opción, pero no la usaré de nuevo	No preocupado
Centro Europeo del Consumidor				
Resolución alternativa Resolución extrajudicial de litigios por ejemplo, mediación arbitraje				
Abogado				
Asociación del Consumo				
Compañía de Reclamaciones				
Tribunal				
Ación colectiva				
Autoridades nacionales				
Europa en línea Plataforma de resolución de litigios				
Otras (especifíquese a continuación)				

5. Cuáles son los mejores canales para obtener más información sobre los sistemas ADR?

(como máximo tres respuestas)

-Campaña nacional/UE centrada en la RAL (medios sociales, TV/radio, periódico, campaña de derechos de los consumidores, etc.)

-A través de un sitio web de la UE (plataforma europea de RLL, Tu Europa, etc.)

-Sistema de información de asociaciones de consumidores o comerciantes

6. ¿Cuáles son los principales retos que dificultan el uso de la resolución alternativa de litigios por parte de consumidores y comerciantes en su país?

(como máximo cinco respuestas)

-Comerciantes que no se adhieren a un sistema de RAL

-Dificultades para comprender el proceso

- Proceso largo
- Los comerciantes/consumidores no aceptan fácilmente participar
- Demasiados comerciantes/consumidores no respetan el resultado de la RAL
- Problemas de competencia de las entidades de RAL de mi país
- Falta de independencia de las entidades de RAL en mi país
- Los honorarios de los consumidores para iniciar un proceso de resolución alternativa de litigios siguen siendo demasiado elevados en mi país.
- Los honorarios de los comerciantes son demasiado elevados en mi país
- Los sistemas judiciales son más fiables
- El sistema no está adaptado a los litigios transfronterizos
- La Directiva ADR no se aplica a los comerciantes establecidos en países no pertenecientes a la UE.
- No hay suficiente inversión pública en recursos financieros y humanos de las entidades de RAL
- Los comerciantes y los consumidores no conocen suficientemente la RAL como mecanismo de recurso.
- Otros (especifíquese a continuación)

7. Entre las frases que aparecen a continuación, ¿cuáles son las más relevantes para promover el uso de sistemas de ADR?

(cómo máximo tres respuestas)

- La subvención pública de los organismos de ADR hará que sea más asequible para los comerciantes
- La participación de las empresas en los procesos de RAL son elementos importantes de las marcas de confianza
- Otros (especifique a continuación)

Especifique: incentivos sociales y fiscales o concesión de prioridad a casos que, antes de la remisión a los tribunales, estaban sujetos a, por ejemplo, la mediación.

8. En su opinión, ¿qué es lo más importante para un consumidor a la hora de elegir un proceso de RAL para resolver un litigio?

(cómo máximo tres respuestas)

- Disponer de herramientas de apoyo a la hora de presentar reclamaciones/buscar una ADR
- Orientación sobre cómo tratar los problemas cuando el comerciante está establecido en otro país (por ejemplo, en relación con servicios de viaje o una compra en línea)
- Las asociaciones de consumidores proponen procedimientos colectivos de RAL (agrupación de (agrupación de procedimientos relativos al mismo comerciante y los mismos problemas) para problemas similares.

9. Muchas entidades de ADR ya han empezado a utilizar herramientas digitales, o las han introducido durante la pandemia. ¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	No lo sé
El actual proceso de ADR en mi país está digitalizado y fácil de usar				
No todo el mundo puede utilizar las herramientas digitales				
No está claro quién gestiona los sistemas de resolución de litigios en línea y cuál es su valor				
Los comerciantes en línea tienen sus propios sistemas en línea y funcionan bien				

10. Los sistemas asistidos por inteligencia artificial (IA) para litigios de consumo se utilizan cada vez ¿Se sentiría seguro utilizándolos?

(cómo máximo tres respuestas)

-Otros (especifique a continuación)

En este contexto, el CCBE desea llamar la atención sobre algunas de sus publicaciones en relación con el despliegue de herramientas de IA:

- Consideraciones del CCBE sobre los aspectos jurídicos de la IA (20/02/2020) (accesible en: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Guides_recommendations/ES_ITL_20200220_CCBE-considerations-on-the-Legal-Aspects-of-AI.pdf);

- Respuesta del CCBE a la consulta sobre el Libro Blanco de la Comisión Europea sobre Inteligencia Artificial (05/06/2020).

Intelligence (05/06/2020) (accesible en: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/EN_ITL_20200605_CCBE-Response-to-the-consultationregarding-the-European-Commission-s-White-Paper-on-AI.pdf);

- Documento de posición del CCBE sobre la propuesta de Reglamento por el que se establecen normas armonizadas sobre la Inteligencia Artificial (Ley sobre Inteligencia Artificial) (pdf). Intelligence (Artificial Intelligence Act) (08/10/2021) (accesible en: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/EN_ITL_20211008_CCBE-positionpaper-on-the-AIA.pdf).

Como puede observarse, estos documentos se centran principalmente en aspectos relacionados con el Estado de Derecho, la administración de justicia y los derechos fundamentales.

En relación con los sistemas asistidos por IA para los litigios en materia de consumo, el CCBE desea destacar la importancia de no sólo considerar los beneficios potenciales del uso de tales herramientas, sino también tener en cuenta los posibles inconvenientes y riesgos potenciales para los usuarios de dichos sistemas. Como ya es bien sabido, los sistemas de IA pueden contener o errores de identificación en los conjuntos de datos que se utilizan para educar al sistema correspondiente. Por lo tanto, no puede darse por sentado que los sistemas asistidos por IA para litigios de consumo funcionen a la perfección.

Por el contrario, existe un riesgo real de que las partes estén mal informadas y, por lo tanto, lleguen a conclusiones o decisiones erróneas.

El CCBE, por lo tanto, considera que el despliegue de sistemas asistidos por IA para litigios de consumo

debería ir siempre acompañada de una evaluación exhaustiva de los riesgos, cuyas conclusiones deben ser explícitamente antes de su utilización en la práctica. El uso de estos sistemas no debe menoscabar el derecho a un juez humano.

Debe prestarse especial atención a los siguientes aspectos:

- La calidad de los conjuntos de datos de formación;
- La conservación de registros y datos;
- La información sobre la finalidad y la naturaleza de los sistemas de IA;
- Robustez y precisión de los sistemas de IA;
- La supervisión humana;
- Normas claras de responsabilidad y seguridad.

Además, el CCBE también subraya que el requisito de la aplicabilidad es de especial importancia para un mecanismo de resolución de litigios, es decir, la capacidad de explicar tanto los procesos técnicos de un sistema de IA como las decisiones humanas relacionadas.

[Tenga en cuenta que el CCBE también ha preparado una observación introductoria sobre la consulta, que se enviará a la Comisión Europea por correo electrónico].

11. Además de las acciones emprendidas por los consumidores individuales para resolver sus litigios y la acción colectiva de los representantes de los consumidores, ¿qué medidas considera más importantes que deben emprender las autoridades públicas de su país para garantizar que los comerciantes respeten los derechos de los consumidores?

(cómo máximo tres respuestas)

- No es necesario que las autoridades públicas tomen más medidas, ya que los comerciantes de mi país suelen cumplir bien la legislación en materia de consumo.
- Las autoridades públicas inspeccionan periódicamente los comercios, tanto en línea como fuera de línea.
- Las autoridades públicas detienen e impiden rápidamente que los comerciantes infrinjan la ley.
- Las autoridades públicas orientan a los comerciantes para ayudarles a cumplir mejor la legislación sobre consumo.
- Las autoridades públicas conciencian a consumidores y comerciantes.
- Las autoridades públicas obtienen soluciones en beneficio de los consumidores.
- Las autoridades públicas garantizan que los consumidores reciban una compensación efectiva cuando se vulneran sus derechos.
- Las autoridades públicas de mi país carecen de recursos y no pueden hacer lo suficiente.
- Otros (especifique más abajo).
- No lo sé.

12. ¿Considera que las acciones emprendidas por las autoridades públicas de su país suficientemente eficaces para garantizar el respeto de la legislación en materia de consumo?

- Sí
- No
- No lo sé

13. Cuando un comerciante no está situado en el mismo país que el consumidor, es más difícil para las autoridades públicas obligar a ese comerciante a cumplir la normativa. Por eso es importante que las autoridades de protección de los consumidores de la UE cooperen a través de

las fronteras.

¿Cuál cree que debe ser el principal objetivo de esta cooperación para que los comerciantes los comerciantes cumplan la ley?

(cómo máximo cinco respuestas)

-Si se confirma, pedir al comerciante que ponga fin a la infracción.

-Obligar al comerciante a cumplir la ley, por ejemplo, imponiéndole multas coercitivas.

-Exigir al comerciante que ofrezca soluciones a los consumidores e imponer sanciones si e imponer sanciones si el comerciante no cumple.

14. ¿Cree que las autoridades de consumo de su país están bien equipadas para proteger a los consumidores frente a prácticas ilegales cometidas por comerciantes establecidos?

-Sí

-No, las prácticas ilegales de empresas de fuera de la UE están fuera de la actividad de las autoridades de mi país

-No, las autoridades pueden imponer multas a las empresas extranjeras pero no hay sistema para obligarlas a cumplir, o es largo y complejo

-No, pero es un problema del mercado único

-No lo sé

Contact

JUST-ADR@ec.europa.eu

Respuestas en documento original:

About you

* Language of my contribution

- Bulgarian
- Croatian
- Czech
- Danish
- Dutch
- English
- Estonian
- Finnish
- French
- German
- Greek
- Hungarian
- Irish
- Italian
- Latvian
- Lithuanian
- Maltese
- Polish
- Portuguese
- Romanian
- Slovak
- Slovenian
- Spanish
- Swedish

* I am giving my contribution as

- Academic/research institution
- Business association
- Company/business organisation
- Consumer organisation
- EU citizen
- Environmental organisation
- Non-EU citizen
- Non-governmental organisation (NGO)
- Public authority
- Trade union
- Other

* First name

Council of Bars and Law Societies of Europe

* Surname

CCBE

* Email (this won't be published)

president@ccbe.eu

* Organisation name

255 character(s) maximum

Council of Bars and Law Societies of Europe (CCBE)

* Organisation size

- Micro (1 to 9 employees)
- Small (10 to 49 employees)
- Medium (50 to 249 employees)
- Large (250 or more)

Transparency register number

255 character(s) maximum

Check if your organisation is on the [transparency register](#). It's a voluntary database for organisations seeking to influence EU decision-making.

4760969620-65

* Country of origin

Please add your country of origin, or that of your organisation.

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input type="radio"/> Afghanistan | <input type="radio"/> Djibouti | <input type="radio"/> Libya | <input type="radio"/> Saint Martin |
| <input type="radio"/> Åland Islands | <input type="radio"/> Dominica | <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> Saint Pierre and Miquelon |
| <input type="radio"/> Albania | <input type="radio"/> Dominican Republic | <input type="radio"/> Lithuania | <input type="radio"/> Saint Vincent and the Grenadines |
| <input type="radio"/> Algeria | <input type="radio"/> Ecuador | <input type="radio"/> Luxembourg | <input type="radio"/> Samoa |
| <input type="radio"/> American Samoa | <input type="radio"/> Egypt | <input type="radio"/> Macau | <input type="radio"/> San Marino |
| <input type="radio"/> Andorra | <input type="radio"/> El Salvador | <input type="radio"/> Madagascar | <input type="radio"/> São Tomé and Príncipe |
| <input type="radio"/> Angola | <input type="radio"/> Equatorial Guinea | <input type="radio"/> Malawi | <input type="radio"/> Saudi Arabia |
| <input type="radio"/> Anguilla | <input type="radio"/> Eritrea | <input type="radio"/> Malaysia | <input type="radio"/> Senegal |
| <input type="radio"/> Antarctica | <input type="radio"/> Estonia | <input type="radio"/> Maldives | <input type="radio"/> Serbia |
| <input type="radio"/> Antigua and Barbuda | <input type="radio"/> Eswatini | <input type="radio"/> Mali | <input type="radio"/> Seychelles |
| <input type="radio"/> Argentina | <input type="radio"/> Ethiopia | <input type="radio"/> Malta | <input type="radio"/> Sierra Leone |
| <input type="radio"/> Armenia | <input type="radio"/> Falkland Islands | <input type="radio"/> Marshall Islands | <input type="radio"/> Singapore |
| <input type="radio"/> Aruba | <input type="radio"/> Faroe Islands | <input type="radio"/> Martinique | <input type="radio"/> Sint Maarten |
| <input type="radio"/> Australia | <input type="radio"/> Fiji | <input type="radio"/> Mauritania | <input type="radio"/> Slovakia |
| <input type="radio"/> Austria | <input type="radio"/> Finland | <input type="radio"/> Mauritius | <input type="radio"/> Slovenia |
| <input type="radio"/> Azerbaijan | <input type="radio"/> France | <input type="radio"/> Mayotte | <input type="radio"/> Solomon Islands |
| <input type="radio"/> Bahamas | <input type="radio"/> French Guiana | <input type="radio"/> Mexico | <input type="radio"/> Somalia |
| <input type="radio"/> Bahrain | <input type="radio"/> French Polynesia | <input type="radio"/> Micronesia | <input type="radio"/> South Africa |
| <input type="radio"/> Bangladesh | <input type="radio"/> French Southern and Antarctic Lands | <input type="radio"/> Moldova | <input type="radio"/> South Georgia and the South Sandwich Islands |
| <input type="radio"/> Barbados | <input type="radio"/> Gabon | <input type="radio"/> Monaco | <input type="radio"/> South Korea |
| <input type="radio"/> Belarus | <input type="radio"/> Georgia | <input type="radio"/> Mongolia | <input type="radio"/> South Sudan |
| <input checked="" type="radio"/> Belgium | <input type="radio"/> Germany | <input type="radio"/> Montenegro | <input type="radio"/> Spain |

- Belize
- Benin
- Bermuda
- Bhutan

- Bolivia
- Bonaire Saint Eustatius and Saba
- Bosnia and Herzegovina
- Botswana
- Bouvet Island
- Brazil
- British Indian Ocean Territory
- British Virgin Islands
- Brunei
- Bulgaria

- Burkina Faso
- Burundi

- Cambodia

- Cameroon
- Canada
- Cape Verde
- Cayman Islands

- Central African Republic
- Chad
- Chile
-

- Ghana
- Gibraltar
- Greece
- Greenland

- Grenada
- Guadeloupe

- Guam

- Guatemala
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau

- Guyana

- Haiti
- Heard Island and McDonald Islands
- Honduras
- Hong Kong

- Hungary

- Iceland
- India
- Indonesia
- Iran

- Iraq

- Ireland
- Isle of Man
-

- Montserrat
- Morocco
- Mozambique
- Myanmar/Burma

- Namibia
- Nauru

- Nepal

- Netherlands
- New Caledonia
- New Zealand
- Nicaragua

- Niger

- Nigeria
- Niue

- Norfolk Island
- Northern Mariana Islands
- North Korea
- North Macedonia
- Norway
- Oman
- Pakistan

- Palau

- Palestine
- Panama
-

- Sri Lanka
- Sudan
- Suriname
- Svalbard and Jan Mayen
- Sweden
- Switzerland

- Syria

- Taiwan
- Tajikistan
- Tanzania
- Thailand

- The Gambia

- Timor-Leste
- Togo

- Tokelau
- Tonga

- Trinidad and Tobago
- Tunisia
- Turkey
- Turkmenistan
- Turks and Caicos Islands
- Tuvalu

- Uganda
- Ukraine
-

- | | | | |
|--|----------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> China | <input type="radio"/> Israel | <input type="radio"/> Papua New Guinea | <input type="radio"/> United Arab Emirates |
| <input type="radio"/> Christmas Island | <input type="radio"/> Italy | <input type="radio"/> Paraguay | <input type="radio"/> United Kingdom |
| <input type="radio"/> Clipperton | <input type="radio"/> Jamaica | <input type="radio"/> Peru | <input type="radio"/> United States |
| <input type="radio"/> Cocos (Keeling) Islands | <input type="radio"/> Japan | <input type="radio"/> Philippines | <input type="radio"/> United States Minor Outlying Islands |
| <input type="radio"/> Colombia | <input type="radio"/> Jersey | <input type="radio"/> Pitcairn Islands | <input type="radio"/> Uruguay |
| <input type="radio"/> Comoros | <input type="radio"/> Jordan | <input type="radio"/> Poland | <input type="radio"/> US Virgin Islands |
| <input type="radio"/> Congo | <input type="radio"/> Kazakhstan | <input type="radio"/> Portugal | <input type="radio"/> Uzbekistan |
| <input type="radio"/> Cook Islands | <input type="radio"/> Kenya | <input type="radio"/> Puerto Rico | <input type="radio"/> Vanuatu |
| <input type="radio"/> Costa Rica | <input type="radio"/> Kiribati | <input type="radio"/> Qatar | <input type="radio"/> Vatican City |
| <input type="radio"/> Côte d'Ivoire | <input type="radio"/> Kosovo | <input type="radio"/> Réunion | <input type="radio"/> Venezuela |
| <input type="radio"/> Croatia | <input type="radio"/> Kuwait | <input type="radio"/> Romania | <input type="radio"/> Vietnam |
| <input type="radio"/> Cuba | <input type="radio"/> Kyrgyzstan | <input type="radio"/> Russia | <input type="radio"/> Wallis and Futuna |
| <input type="radio"/> Curaçao | <input type="radio"/> Laos | <input type="radio"/> Rwanda | <input type="radio"/> Western Sahara |
| <input type="radio"/> Cyprus | <input type="radio"/> Latvia | <input type="radio"/> Saint Barthélemy | <input type="radio"/> Yemen |
| <input type="radio"/> Czechia | <input type="radio"/> Lebanon | <input type="radio"/> Saint Helena
Ascension and
Tristan da Cunha | <input type="radio"/> Zambia |
| <input type="radio"/> Democratic Republic of the Congo | <input type="radio"/> Lesotho | <input type="radio"/> Saint Kitts and Nevis | <input type="radio"/> Zimbabwe |
| <input type="radio"/> Denmark | <input type="radio"/> Liberia | <input type="radio"/> Saint Lucia | |

The Commission will publish all contributions to this public consultation. You can choose whether you would prefer to have your details published or to remain anonymous when your contribution is published. **For the purpose of transparency, the type of respondent (for example, 'business association', 'consumer association', 'EU citizen') country of origin, organisation name and size, and its transparency register number, are always published. Your e-mail address will never be published.** Opt in to select the privacy option that best suits you. Privacy options default based on the type of respondent selected

* Contribution publication privacy settings

The Commission will publish the responses to this public consultation. You can choose whether you would like your details to be made public or to remain anonymous.



Anonymous

Only organisation details are published: The type of respondent that you responded to this consultation as, the name of the organisation on whose behalf you reply as well as its transparency number, its size, its country of origin and your contribution will be published as received. Your name will not be published. Please do not include any personal data in the contribution itself if you want to remain anonymous.

Public

Organisation details and respondent details are published: The type of respondent that you responded to this consultation as, the name of the organisation on whose behalf you reply as well as its transparency number, its size, its country of origin and your contribution will be published. Your name will also be published.

I agree with the [personal data protection provisions](#)

Questionnaire

1. Throughout 2021, as a consumer how often have you bought a good or service online?

- Never
- Less than 5 times
- Between 5 and 10 times
- More than 10 times
- Not applicable

2. Throughout 2021, as a trader, what share of your turnover did you do online?

- None
- Less than 20%
- 20% to 60%
- More than 60%
- Not applicable

3. Throughout 2021, as a consumer or as a trader, did you have to deal with a consumer dispute i.e. a complaint that you had to escalate by referring to a third party?

- Yes, and reverted to a lawyer

- yes, and I reverted to an out-of-court option (i.e. a neutral third party e.g. arbitration, ombudsman, mediator, etc)
- No, we managed to find a solution bilaterally
- No, we simply dropped the case
- Other (please specify below)
- Not applicable

4. Are you aware of the following options that a consumer has to resolve a dispute?

	Aware but not interested to use this option	Aware and used this option and likely to use again if needed in the future	Aware and used this option but will not consider using it again	Not aware
European Consumer Centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alternative Dispute Resolution (out-of-court e.g. mediation, arbitration)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lawyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumer Association	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claims company	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Court	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collective action	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
National enforcement authority	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
European Online Dispute Resolution platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other (please specify below)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. What are the best channels to learn more about ADR systems?

at most 3 choice(s)

- National/EU-wide ADR-focused campaign (social media, TV/radio, newspaper, Consumer Rights Campaign, etc)
- Via an EU website (European ODR platform, Your Europe, etc)
- Other sources of information e.g. ADR reports, statistics, articles on ADR
-

ADR information on traders' websites, platforms, marketplaces

- Consumer or trader associations information system
- ADR information for traders by trade associations
- Other (please specify below)

6. Which are the top challenges which make the use of ADR by consumers and traders difficult in your country?

at most 5 choice(s)

- Traders not adhering to an ADR scheme
- Difficulties to understand the process
- Time-consuming process
- Traders/consumers do not easily agree to participate
- Too many traders/consumers do not respect the ADR outcome
- Competence issues of ADR entities in my country
- Lack of independence of ADR entities in my country
- Consumer fees to start an ADR process are still too high in my country
- Traders fees are too high in my country
- Court systems are more trustworthy
- The system is not adapted to cross-border disputes
- Traders based in non EU countries are not covered by the ADR directive
- Not enough public investment in financial and human resources of ADR entities
- Traders and consumers are not sufficiently aware about ADR as a redress mechanism
- Other (please specify below)

7. Among the sentences below, which are the most relevant to promote the use of ADR systems?

at most 3 choice(s)

- Trade associations could include compulsory participation to ADR in codes of conduct for their industry
- Public subsidisation of ADR bodies will make it more affordable for traders
- Participation of businesses in ADR processes are important elements of trustmarks
- Consumer associations could name traders which refuse to participate in ADR
-

There should be interoperability between traders complaints systems and ADR bodies case-handling systems

- Other (please specify below)

Please specify

Social and tax incentives or priority status given to cases which were, prior to the referral to court, subject to, for example, mediation.

8. In your view, what is most important for a consumer when choosing an ADR process to resolve a dispute?

at most 3 choice(s)

- Having supporting tools when filing ADR claims/looking for an ADR
- Having special support to file a claim, if the consumer is vulnerable
- Guidance on how to deal with issues when the trader is established in another country (e.g. in relation to travel services or an online purchase)
- Consumer associations proposing collective ADR procedures (grouping of procedures regarding the same trader and issues) for similar issues
- Knowing that ADR procedures are mandatory for traders
- Other (please specify below)

9. Many ADR entities have already started using digital tools, or introduced them during the pandemic. To what extent do you agree with the following statements?

	Agree	Neutral	Disagree	Don't know
The current ADR process in my country is digitalised and easy to use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Not everybody can use digital tools	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
It is unclear who runs online dispute resolution systems and what is their value	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online traders have their own online systems and they function well	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online traders system are efficient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Artificial intelligence (AI) assisted systems for consumer disputes are increasingly used. Would you feel confident using them?

at most 3 choice(s)

- Yes but I want to know this in advance
-

Yes but I want to be sure that I can appeal

- Yes but I think a human being should make the final decision
- No I do not trust AI in general
- No because the process is too difficult to understand and if there is a disagreement it will be impossible to understand where it comes from
- Other (please specify below)

Please specify

Within this context, the CCBE wishes to draw attention to some of its publications in relation to the deployment of AI tools:

- CCBE considerations on the Legal Aspects of AI (20/02/2020) (accessible at: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Guides_recommendations/EN_ITL_20200220_CCBE-considerations-on-the-Legal-Aspects-of-AI.pdf);
- CCBE Response to the consultation on the European Commission's White Paper on Artificial Intelligence (05/06/2020) (accessible at: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/EN_ITL_20200605_CCBE-Response-to-the-consultation-regarding-the-European-Commission-s-White-Paper-on-AI.pdf);
- CCBE position paper on the proposal for a regulation laying down harmonised rules on Artificial Intelligence (Artificial Intelligence Act) (08/10/2021) (accessible at: https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/IT_LAW/ITL_Position_papers/EN_ITL_20211008_CCBE-position-paper-on-the-AIA.pdf).

As can be seen, these papers mainly focus on aspects related to the rule of law, administration of justice and fundamental rights.

In relation to AI assisted systems for consumer disputes, the CCBE wishes to highlight the importance to not only consider the potential benefits of the use of such tools, but also to take into account the potential drawbacks and risks for users of such systems. As is already well known, AI systems may contain hidden biases or identification errors in the datasets which are used to educate the relevant system. Hence, it cannot be taken for granted that AI assisted systems for consumer disputes will function flawlessly. On the contrary, there is a real risk that parties may be misinformed and therefore led to wrong conclusions or decisions.

The CCBE, therefore, considers that the deployment of AI assisted systems for consumer disputes should always be accompanied with a thorough risk assessment, the findings of which should be explicitly recognised and addressed before being used in practice. The use of such systems should not undermine the right to a human judge. Particular attention should be given to the following aspects:

- The quality of training data sets;
- The keeping of records and data;
- Information on the purpose and the nature of AI systems;
- Robustness and accuracy of AI systems;
- Human oversight;
- Clear liability and safety rules.

In addition, the CCBE also stresses that the requirement of explainability is of particular importance for a dispute resolution mechanism, i.e. the ability to explain both the technical processes of an AI system and the related human decisions.

[Please note that the CCBE has also prepared an introductory remark on the consultation, which will be sent to the European Commission via email.]

11. Besides action taken by individual consumers to resolve their disputes and collective action by consumer representatives, which actions do you think are the most important for public authorities in your country to take to ensure that traders respect consumers' rights?

at most 3 choice(s)

- There is no need for public authorities to take more action as traders in my country usually comply well with consumer law
- Public authorities periodically inspect shops both online and offline
- Public authorities rapidly stop and prevent traders from infringing the law
- Public authorities issue guidance to traders to help them better comply with consumer law
- Public authorities raise consumer and trader awareness
- Public authorities obtain remedies for the benefit of consumers
- Public authorities ensure that consumers receive effective compensation where their rights are infringed
- Public authorities in my country are under resourced and cannot do enough
- Other (please specify below)
- I don't know

12. Do you consider the actions taken by the public authorities in your country effective enough to ensure that consumer law is well respected?

- Yes
- No
- I don't know

13. Where a trader is not located in the same country as the consumer, it is more difficult for public authorities to make that trader comply. This is why it is important for consumer protection authorities in the EU to cooperate across borders. What do you think should be the main objective of such cooperation to make traders comply with the law?

at most 5 choice(s)

- Jointly investigate a dishonest trader operating cross border, for instance by requesting relevant data, follow financial or data flows, carry out on-site inspections, mystery shopping, etc
-

Where confirmed, request the trader to stop the infringement

- Force the trader to comply with the law, for example by imposing periodic penalty payments
- Fine the trader
- Seek to obtain commitments from the trader to offer remedies
- Require the trader to offer remedies to consumers, and impose sanctions if the trader does not comply
- Blacklist the trader on a publicly available website
- Ensure that warning messages to consumers are displayed on the trader's website
- Where necessary, block the website of a trader
- Other (please specify below)

14. Do you think that consumer authorities in your country are well-equipped to protect consumers against illegal practices committed by traders that are established outside of the EU?

- Yes
- No, the illegal practices from non EU companies are outside of the activity of authorities in my country
- No, the authorities can issue fines on foreign companies but there is no system to make them comply, or it is long and complex
- No, but this is a Single Market level problem
- I don't know

Contact

JUST-ADR@ec.europa.eu