

Bruselas, 19 de octubre de 2023
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2023/0376(COD)**

**14434/23
ADD 5**

**CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264**

NOTA DE TRANSMISIÓN

De:	Por la secretaria general de la Comisión Europea, D. ^a Martine DEPREZ, directora
Fecha de recepción:	17 de octubre de 2023
A:	D. ^a Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea
N.º doc. Ción.:	SWD(2023) 337 final
Asunto:	DOCUMENTO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN RESUMEN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO que acompaña al documento Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828

Adjunto se remite a las Delegaciones el documento – SWD(2023) 337 final.

Adj.: SWD(2023) 337 final



COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

DOCUMENTO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE LA COMISIÓN

RESUMEN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO

que acompaña al documento

**Propuesta de
DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Ficha resumen
Evaluación de impacto de la propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
A. Necesidad de actuación
¿Cuál es el problema y por qué es un problema en la UE?
Esta iniciativa tiene por objeto abordar tres problemas generales que se han detectado a escala de la UE: 1) la Directiva de resolución alternativa de litigios no es adecuada para los mercados digitales, 2) la escasa participación en la resolución alternativa de litigios por parte de las empresas y los consumidores, 3) la resolución alternativa de litigios no se utiliza suficientemente en un contexto transfronterizo. Las causas de estos problemas se agrupan en dos grupos: «megatendencias y factores relacionados con el mercado» y «factores relacionados con el cumplimiento». El primero comprende: el rápido crecimiento y la mayor concentración del comercio electrónico y la publicidad en línea, el aumento de las compras transfronterizas, también con comerciantes situados fuera de la UE, los litigios en materia de consumo en los mercados digitales que van más allá de las cuestiones contractuales, el porcentaje significativo de incumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. El segundo comprende: los obstáculos de acceso a la resolución alternativa de litigios (falta de sensibilización y coste de los procedimientos) y un mayor uso de los sistemas de resolución privada de litigios en línea gestionados por los mercados en línea. La consecuencia de estos problemas para los consumidores es un perjuicio anual total de 383 millones EUR.
¿Cuál es el objetivo que se espera alcanzar con la iniciativa?
El objetivo general de esta intervención es garantizar el correcto funcionamiento del mercado único y lograr un elevado nivel de protección de los consumidores, permitiendo a los consumidores y a los comerciantes resolver sus litigios de manera eficiente y eficaz, independientemente de su país de residencia o establecimiento. Esta iniciativa perseguirá los tres objetivos específicos siguientes: 1) adaptar la resolución alternativa de litigios a los mercados digitales; 2) mejorar la participación de los consumidores y comerciantes en la resolución alternativa de litigios; 3) mejorar la resolución alternativa de litigios transfronteriza.
¿Cuál es el valor añadido de la actuación a nivel de la UE? (subsidiariedad)
La rápida evolución de los mercados digitales, junto con el auge de nuevos modelos de negocio y prácticas comerciales, plantea un nuevo conjunto de dificultades para los consumidores que compran en línea. Debido al carácter transfronterizo de las tecnologías digitales, la aparición de nuevos tipos de amenazas afecta a los consumidores de la UE, independientemente de su país de residencia, y requiere una respuesta rápida, coherente y eficaz por parte de las autoridades públicas, cuya acción debe verse restringida por sus fronteras jurisdiccionales. Sin la actuación de la UE, es probable que las intervenciones nacionales produzcan lagunas en el cumplimiento y distorsiones del mercado único.
B. Opciones de actuación

¿Qué opciones hay para lograr los objetivos? ¿Existe o no una opción preferida? En caso negativo, ¿por qué?

Con el fin de tener un impacto considerable, las medidas se agrupan de manera coherente en **cuatro opciones de actuación alternativas** que difieren entre sí por la naturaleza y la intensidad de la intervención: A) intervención no reguladora; B) modificaciones del ámbito de procedimiento y geográfico; C) modificaciones sustanciales del ámbito de aplicación con algunas obligaciones adicionales para los comerciantes (opción preferida); D) cambios arquitectónicos con una mayor armonización.

Las medidas propuestas en la opción preferida son las siguientes: ampliar el ámbito de aplicación geográfico y material de la Directiva de resolución alternativa de litigios para abarcar cualquier litigio entre un comerciante y un consumidor que implique una infracción de las disposiciones de la UE en materia de protección de los consumidores; exigir a los mercados en línea que prestan servicios privados de resolución de litigios en línea que cumplan las normas de calidad que esperan los consumidores de las entidades de resolución alternativa que cuenten con autocertificación; sustituir la plataforma europea de resolución de litigios en línea por nuevas herramientas rentables de orientación; introducir una obligación de respuesta para los comerciantes que reciban una notificación de un nuevo litigio en materia de consumo de una entidad de resolución alternativa; fomentar la agrupación de casos cuando una entidad de resolución alternativa reciba casos similares; otorgar a los centros europeos del consumidor (CEC) una nueva función para prestar servicios de asistencia especializada a la resolución alternativa de litigios en las reclamaciones transfronterizas; y establecer un mecanismo en el que las asociaciones comerciales, al proporcionar una autocertificación, estén autorizadas a crear sistemas de resolución de litigios transfronterizos.

¿Qué opinan las distintas partes interesadas? ¿Quién apoya cada opción?

En general, las partes interesadas están a favor de mejorar el marco de resolución alternativa de litigios de la UE y de adaptarlo a los mercados digitales, en particular:

- ampliar el ámbito de aplicación geográfico y material de la Directiva de resolución alternativa de litigios;
- aumentar la participación de los comerciantes en la resolución alternativa de litigios y garantizar el cumplimiento de los resultados de la misma;
- mejorar la resolución alternativa de litigios transfronteriza;
- introducir salvaguardias para los consumidores vulnerables que carecen de capacidades digitales.

Algunas partes interesadas (principalmente organizaciones de consumidores) han pedido que la participación en la resolución alternativa de litigios sea obligatoria para los comerciantes, pero varios Estados miembros se oponen a este cambio, pues ven que puede entrar en conflicto con sus normas constitucionales en materia de acceso a la justicia.

La mejora de la resolución alternativa de litigios colectiva también se ha considerado un objetivo importante para la revisión. Este mecanismo ya está presente en la legislación nacional de varios Estados miembros, pero su utilización sigue siendo limitada. Las partes interesadas han instado a la Comisión a que tome medidas para promover el uso de la resolución alternativa de litigios colectiva. Al mismo tiempo, se ha destacado la importancia de confiar a los Estados miembros la aplicación de dicha resolución, de conformidad con el enfoque de armonización mínima de la Directiva.

Dado que algunas partes interesadas se mostraron en un principio prudentes sobre la

posibilidad de interrumpir la plataforma de resolución de litigios en línea, la Comisión debatió con ellas los datos disponibles y abordó sus preocupaciones.
C. Repercusiones de la opción preferida
¿Cuáles son las ventajas de la opción preferida (o, en su defecto, de las opciones principales)?
La opción preferida es una forma eficaz de alcanzar los objetivos específicos, además de ser eficiente , en particular para los consumidores, y de garantizar un alto nivel de coherencia .
La opción aportaría un beneficio total a los consumidores en forma de reducción del perjuicio de 33 millones EUR anuales .
Lo mismo ocurriría con la Comisión , con un beneficio total estimado de 500 000 EUR anuales por la sustitución de la plataforma de resolución de litigios en línea.
La opción aportaría un beneficio total para las empresas de 634 millones EUR anuales (264 millones EUR anuales por la reducción de las obligaciones de divulgación de información + 370 millones EUR anuales por la sustitución de la plataforma de resolución de litigios en línea).
¿Cuáles son los costes de la opción preferida (o, en su defecto, de las opciones principales)?
La adopción de la opción preferida daría lugar a costes recurrentes adicionales para las empresas de 38,6 millones EUR anuales (2,6 millones EUR anuales para la obligación de respuesta + 25 millones EUR anuales para las entidades de resolución alternativa para litigios adicionales + 11 millones EUR anuales para poner en conformidad las plataformas).
¿Cuáles son las repercusiones en las pymes y la competitividad?
Las pymes constituyen la gran mayoría de las empresas y también serán las principales beneficiarias de la reducción de costes derivada de la supresión de las obligaciones en materia de información actuales, tanto en relación con la plataforma de resolución de litigios en línea como con la resolución alternativa de litigios. La competitividad de las pymes de la UE se verá afectada positivamente por esta opción, ya que los recursos que no se empleen pueden utilizarse para aumentar el atractivo de sus precios e, incluso, fomentar la innovación.
¿Habrá repercusiones significativas en los presupuestos y las administraciones nacionales?
No.
¿Habrá otras repercusiones significativas?
Tanto las empresas como los consumidores disfrutarían de un mejor nivel de derechos fundamentales al fomentarse unas condiciones de competencia equitativas y reducirse el perjuicio para los consumidores.
¿Proporcionalidad?
La opción preferida mantiene el actual enfoque de armonización mínima de la Directiva y no obliga a los Estados miembros a hacer obligatoria la resolución alternativa de litigios. Logra sus objetivos específicos a través de medidas que no van más allá de lo estrictamente necesario. Al tiempo que amplía el ámbito de aplicación de la Directiva para reflejar nuevas formas de litigios que surgen en los mercados digitales, el carácter voluntario de la resolución alternativa de litigios garantiza que las modificaciones no generen costes desproporcionados para las entidades de resolución alternativa, las autoridades nacionales competentes y las empresas. También se observa la proporcionalidad con respecto a la medida relativa a la

resolución privada de litigios en línea. Al prever mecanismos de autocertificación para que los mercados en línea demuestren que su resolución privada de litigios en línea se atiene a normas de alta calidad, la medida pertinente de la opción preferida no impone una carga excesiva a estos comerciantes. Se espera que la obligación de respuesta aumente la participación de las empresas en la resolución alternativa de litigios. Esta medida supondrá algunos costes para las empresas, pero estos se verán compensados con creces por la supresión de las obligaciones de divulgación de información para las empresas que no tengan la intención de participar en la resolución de litigios en línea ni estén obligadas a hacerlo. Por último, la mejora de la resolución alternativa de litigios transfronteriza solo se logrará otorgando un nuevo papel específico a los CEC existentes y permitiendo que las asociaciones comerciales establezcan sistemas de resolución de litigios transfronterizos.

D. Seguimiento

¿Cuándo se revisará la actuación?

La Comisión supervisará la aplicación de la actuación elegida, si se adopta, tras su adopción. Se ha establecido una lista de indicadores básicos de progreso en consonancia con los objetivos de la actuación. Estos indicadores pueden servir de base para su evaluación, así como de posibles objetivos que deben alcanzarse a los siete años desde la entrada en vigor de la Directiva revisada.