



Consejo de la
Unión Europea

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

14434/23

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

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

PROPUESTA

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.:	COM(2023) 649 final
Asunto:	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 – COM(2023) 649 final.

Adj.: COM(2023) 649 final



Bruselas, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

Razones y objetivos de la propuesta

La Directiva 2013/11/UE¹, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo («Directiva sobre RAL»), ofrece a los consumidores de la UE la posibilidad de resolver los litigios derivados de obligaciones contractuales con los comerciantes establecidos en la UE mediante procedimientos extrajudiciales de calidad. El principal objetivo es garantizar que, en todos los Estados miembros, se pueda recurrir a entidades de resolución alternativa que reúnan ciertos criterios comunes de calidad para la resolución de los litigios en los distintos mercados de consumo de manera rápida, amistosa, asequible y equitativa. Esta norma ha sido fundamental para asegurar un alto nivel de protección de los consumidores en el mercado interior y permitir que los consumidores puedan resolver litigios de escasa cuantía respecto de los que sean renuentes a acudir a la vía judicial, debido al coste y al tiempo que ello supondría. A los comerciantes, la Directiva les ayuda a mantener una buena reputación, mediante su participación en procedimientos de resolución alternativa y el cumplimiento de los resultados de estos.

Sin embargo, la Directiva se redactó hace más de diez años y ya no está adaptada a los litigios derivados de las nuevas tendencias de los mercados de consumo. Los consumidores de la UE están realizando, de hecho, muchas más compras en línea, incluso a comerciantes de fuera de la UE. Lamentablemente, se ha producido en paralelo una mayor exposición a fenómenos como las prácticas desleales, a través de interfaces en línea, que distorsionan o menoscaban de manera sustancial, ya sea de manera intencionada o imprudente, la capacidad de los destinatarios de estos servicios de elegir o tomar decisiones de forma autónoma e informada (interfaces engañosas), la publicidad encubierta, las reseñas falsas, las representaciones distorsionadas de los precios o la falta de información precontractual importante. Estas tendencias también afectan en cierta medida a las compras fuera de línea, ya que los consumidores se ven cada vez más influidos por la comercialización digital, que incide en la afinidad de los consumidores por ciertas marcas y comerciantes específicos. Estas prácticas ponen en peligro la confianza de los consumidores en los mercados digitales y aprovechan la vulnerabilidad de los consumidores. En consecuencia, los consumidores necesitan tener a su disposición procedimientos eficientes para resolver litigios que cada vez son más complejos.

En la evaluación realizada por la Comisión en 2023 sobre la aplicación de la Directiva sobre RAL en toda la UE se concluyó que la RAL, en particular la RAL transfronteriza, sigue estando infrutilizada en muchos Estados miembros debido a una serie de factores como el coste, la complejidad de los procedimientos, la lengua y la cuestión del Derecho aplicable. El ámbito de aplicación de la Directiva sobre RAL, que está muy acotado, no es adecuado para resolver la amplia gama de litigios que surgen, en particular en los mercados digitales. El planteamiento de armonización mínima adoptado en la Directiva sobre RAL ha permitido a los Estados miembros personalizar su propio marco de RAL en consonancia con su cultura, inversión, recursos, infraestructura, concienciación, etc. En este contexto, la Comisión anunció el paquete de mejora de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores en su programa de trabajo legislativo para 2023², en el que se preveían

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>.

² Véase la fila 8 del anexo II (REFIT): https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:413d324d-4fc3-11ed-92ed-01aa75ed71a1.0010.02/DOC_2&format=PDF.

propuestas de la Comisión de modificación específica de la Directiva sobre RAL y de derogación del Reglamento sobre resolución de litigios en línea («RLL»)³.

La presente propuesta tiene por objeto **mantener el planteamiento actual de armonización mínima** y modificarlo solo para adaptarlo mejor a los mercados de consumo modernos.

Los objetivos de la nueva versión de la Directiva sobre RAL son los siguientes:

- adaptar el marco de RAL a los mercados digitales abarcando explícitamente una amplia gama de derechos de los consumidores de la UE que pueden no estar mencionados explícitamente en los contratos o que se refieren a fases precontractuales;
- mejorar el uso de la RAL en los litigios transfronterizos mediante una asistencia más personalizada a los consumidores y los comerciantes;
- simplificar los procedimientos de resolución alternativa en beneficio de todos los agentes, especialmente reduciendo las obligaciones de presentación de información de las entidades de resolución alternativa y las obligaciones de información de los comerciantes, así como animando a estos a que se impliquen más en las reclamaciones de RAL mediante la introducción de la obligación de responder.

Para lograr estos objetivos, en la presente propuesta se tratan los elementos siguientes:

- **Ámbito de aplicación:** aclarar y ampliar los ámbitos de aplicación material y territorial de la Directiva sobre RAL, de modo que comprendan:
- Todo tipo de litigios relacionados con el Derecho de la UE en materia de consumidores (es decir, no solo contractuales). Un problema de la Directiva en su versión actual es que su ámbito de aplicación está muy acotado y, por lo tanto, pueden quedar excluidos los litigios relacionados con las fases precontractuales o los derechos de origen normativo, como el derecho a cambiar de prestador de servicios o el derecho a la protección frente al bloqueo geográfico.
- Los litigios entre consumidores de la UE y comerciantes de terceros países (que podrán participar en los procedimientos de resolución alternativa de forma voluntaria, al igual que hacen los comerciantes de la UE).
- **Obligación de responder:** exigir a los comerciantes responder a las peticiones de las entidades de resolución alternativa, con independencia de que pretendan participar o no en el procedimiento de RAL propuesto (si bien no se impone la obligación de participar en este).
- **Obligaciones de información:** eliminar la obligación por la que los comerciantes tienen que informar a los consumidores sobre las entidades de resolución alternativa disponibles cuando no tienen intención de participar en la RAL.
- **RAL transfronteriza:** atribuir a los organismos pertinentes y, en particular, a los Centros Europeos del Consumidor una nueva función de apoyo a la hora de asistir y orientar a los consumidores en los litigios transfronterizos y determinar que la

³ Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32013R0524>.

Comisión introduzca herramientas digitales fáciles de usar que ayuden a redirigir a los consumidores hacia los organismos competentes para resolver sus litigios.

En su Comunicación titulada «Competitividad a largo plazo de la UE: más allá de 2030»⁴, la Comisión ha subrayado la importancia de contar con un sistema normativo que permita alcanzar los objetivos de la UE con los menores costes posibles. Por este motivo, se ha comprometido a dar un nuevo impulso para racionalizar y simplificar las obligaciones de presentación de información, con el objetivo último de reducir estas cargas en un 25 %, sin menoscabo de los objetivos estratégicos correspondientes. De ahí que la revisión de la RAL y la RLL figure en el paquete de racionalización.

Las obligaciones de presentación de información desempeñan un papel clave a la hora de garantizar la correcta aplicación de la legislación y su seguimiento adecuado. En general, sus costes se ven compensados en gran medida por los beneficios que aportan, en particular en lo que respecta al seguimiento y a la garantía del cumplimiento de las políticas clave. No obstante, los requisitos de presentación de información también pueden imponer cargas desproporcionadas a las partes interesadas, lo que afecta en particular a las pymes y las microempresas. Su acumulación a lo largo del tiempo puede dar lugar a obligaciones redundantes, duplicadas u obsoletas, a una frecuencia y un calendario ineficientes o a métodos de recopilación de información inadecuados. Al seguir racionalizando el marco de RAL en toda la UE, la iniciativa debería reducir los costes y la carga administrativa tanto de las autoridades competentes en materia de RAL como de los comerciantes, en consonancia con los principios de adecuación y eficacia de la reglamentación y de compensación de cargas administrativas, así como contribuir a una mayor igualdad de condiciones para los comerciantes de la UE y de terceros países.

Por lo tanto, la racionalización de las obligaciones de presentación de información y la reducción de la carga administrativa constituyen una prioridad.

En este contexto, la presente propuesta tiene por objeto simplificar las iniciativas en materia de reparación de los consumidores de distintas maneras:

- a) la eliminación de obligaciones de información de los comerciantes en materia de RAL;
- b) la presentación de informes bienales sobre sus actividades por parte de las entidades de resolución alternativa, en lugar de informes anuales, a las autoridades competentes en materia de RAL, y la eliminación de la obligación de informar sobre su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, si procede;
- c) la eliminación de la obligación de las entidades de resolución alternativa de comunicar a las autoridades competentes cada dos años una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa, la formación dispensada a su personal y una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.

Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial

La Directiva sobre RAL es una directiva procedimental que establece los criterios de calidad que deben aplicar las entidades de resolución alternativa de manera similar en toda la Unión y los procedimientos por los que los Estados miembros pueden acreditar a dichas entidades,

⁴ COM(2023) 168.

supervisar el cumplimiento de los criterios por parte de estas y garantizar un nivel suficiente de transparencia en cuanto a la existencia y el funcionamiento de dichas entidades.

Las modificaciones propuestas tienen por objeto garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan conocer de todos los litigios en materia de consumo, en particular los que surjan en los mercados digitales, incluso respecto de obligaciones extracontractuales, y de los relacionados con derechos extracontractuales de origen normativo. Al aclarar y ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva sobre RAL, las modificaciones aumentarán su congruencia con la legislación vigente en materia de protección de los consumidores ya que permitirán a las entidades de resolución alternativa conocer de una gama más amplia de litigios, que se especifica en el anexo. Por lo tanto, las mejoras afectarán positivamente a la consecución de los objetivos del ámbito de actuación.

Esta propuesta también forma parte de un primer paquete de medidas destinado a racionalizar las obligaciones de presentación de información. Se trata de una etapa de un proceso continuo que examina exhaustivamente las obligaciones de presentación de información existentes, con el fin de evaluar si siguen siendo pertinentes y aumentar su eficiencia. La racionalización introducida por estas medidas no afectará a la consecución de los objetivos del ámbito de actuación. No obstante, la reducción de los costes y el ahorro en tiempo relacionados con obligaciones de presentación de información que no mejoran en modo alguno el proceso de RAL benefician a las empresas y a las entidades de resolución alternativa.

Coherencia con otras políticas de la Unión

El artículo 21 del Reglamento de Servicios Digitales, que versa sobre la resolución extrajudicial de litigios, se entiende sin perjuicio de la Directiva sobre RAL (artículo 21, apartado 9). Además, regula la forma en que los usuarios de servicios intermediarios pueden presentar reclamaciones contra las decisiones de moderación de contenidos del intermediario en relación con contenidos ilícitos o nocivos, especialmente cuando el prestador de servicios decida no tomar medidas tras una notificación. Aunque dichos contenidos ilícitos o incompatibles por otros motivos con las condiciones generales del intermediario puedan corresponder a malas prácticas comerciales de un tercero comerciante, el litigio tramitado con arreglo al artículo 21 del Reglamento de Servicios Digitales han de resolverlo el intermediario y el destinatario afectado por la decisión de moderación de contenidos y ha de limitarse a las restricciones aplicables al contenido o cuenta en cuestión. La Directiva sobre RAL va a seguir siendo aplicable a los litigios en materia de consumo con terceros comerciantes, que generalmente se refieren a cómo obtener un reembolso, cómo conseguir que se repare un producto defectuoso, cómo dejar sin efecto un contrato basado en cláusulas abusivas, etc. La Directiva sobre RAL, por tanto, proporciona medios complementarios a los consumidores para que resuelvan los problemas relacionados con las prácticas comerciales ilegales del comerciante, pero no con la moderación de contenidos llevada a cabo por el intermediario.

En el marco del Programa de Adecuación y Eficacia de la Reglamentación (REFIT), la Comisión vela por que su legislación sea adecuada para su finalidad, esté orientada a las necesidades de las partes interesadas y limite la carga administrativa al mínimo posible, pero también por que alcance sus objetivos. Así pues, las presentes propuestas forman parte del programa REFIT, al reducir la complejidad de las cargas relacionadas con la presentación de información y derivadas del entorno normativo de la UE.

Aunque algunas obligaciones de presentación de información son esenciales, deben ser lo más eficientes posible y evitar solapamientos, eliminar cargas innecesarias y utilizar en la medida de lo posible soluciones digitales e interoperables.

La racionalización introducida por las modificaciones específicas de la Directiva sobre RAL no afectará a la consecución de los objetivos de esta política, por las razones siguientes:

- La publicación obligatoria de información sobre la RAL en el sitio web de los comerciantes es irrelevante en el caso de aquellos comerciantes que no tienen la intención de participar en procedimientos de resolución alternativa y no están obligados a hacerlo de conformidad con el Derecho nacional o de la UE. Por el contrario, los comerciantes que participen activamente en la RAL pueden, si lo desean, promover esta información entre sus clientes de manera adecuada.
- La obligación de presentación de información de las entidades de resolución alternativa se simplifica reduciendo la frecuencia de sus informes de un año a dos años. De este modo se puede disponer de más información que compilar y, por tanto, se contará con un mejor conjunto de datos para evaluar su funcionamiento a medio plazo. Algunos elementos no deben ser obligatorios, ya que corresponde a las entidades de resolución alternativa decidir qué información resulta más pertinente publicar o transmitir a las autoridades competentes. El tiempo y el dinero ahorrados deben utilizarse para otros fines, como la formación de su personal.

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

Base jurídica

La base jurídica de la modificación propuesta de la Directiva sobre RAL es el artículo 114 del TFUE, relativo a la realización del mercado interior, teniendo debidamente en cuenta el artículo 169 del TFUE⁵. El artículo 114 del TFUE confiere a la UE la competencia de adoptar medidas para la aproximación de las normas nacionales relativas al establecimiento y funcionamiento del mercado interior. Mediante la creación de un alto nivel de protección de los consumidores, la propuesta pretende contribuir al buen funcionamiento del mercado interior.

Subsidiariedad

La modificación de la Directiva sobre RAL mejorará el acceso de todos los consumidores y comerciantes a una resolución extrajudicial de litigios de alta calidad, eficiente en términos de coste y adaptada a los mercados digitales. Hacer que la RAL sea más sencilla y eficiente en términos de coste para resolver litigios con dimensión transfronteriza, así como promover la acumulación de asuntos similares en un solo procedimiento, contribuye a aumentar la eficiencia de la resolución de litigios, especialmente los transfronterizos. Ello debería impulsar, a su vez, la confianza de los consumidores en las compras en línea, pero también en el consumo de servicios turísticos y de viaje dentro y fuera de la UE.

⁵ El artículo 169 del TFUE dispone que los objetivos de promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección pueden alcanzarse mediante medidas adoptadas en virtud del artículo 114 del TFUE.

Los objetivos de la actuación propuesta no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros por separado; en cambio, por la escala y los efectos de la actuación propuesta, pueden lograrse mejor a nivel de la UE. La actuación de la UE garantizaría un nivel elevado y constante de protección de los consumidores, una mayor confianza de los consumidores en la RAL y un aumento de la creación de redes y el intercambio de buenas prácticas a escala de la UE (por ejemplo, sobre el uso de herramientas digitales para hacer que la RAL sea más uniforme y eficiente en término de costes, los procedimientos de tramitación de asuntos, la RAL sectorial, etc.).

La simplificación de las obligaciones de presentación de información viene impuesta por el Derecho de la UE. Por lo tanto, la racionalización se hace mejor a nivel de la UE para garantizar la seguridad jurídica y la uniformidad de la presentación de información a efectos de la comparabilidad de los datos a la hora de evaluar la implantación y el progreso de la RAL en todos los Estados miembros.

Proporcionalidad

En la evaluación de impacto se analizó la proporcionalidad para garantizar que las opciones de actuación propuestas fuesen proporcionadas en relación con el coste y los recursos. La propuesta sigue un planteamiento ambicioso y adaptado al futuro que debe generar mayores ventajas para los consumidores y la sociedad en general gracias a la ampliación y clarificación del ámbito de aplicación. Con ello se ha de poder resolver más litigios de forma extrajudicial, lo que aumentará la confianza de los consumidores en los mercados y hará estos más eficientes. La simplificación de la resolución de litigios también facilitará a las empresas los aspectos de la gestión posventa relacionados con los consumidores, al tiempo que hará disminuir la carga que le imponen sus obligaciones de transparencia. La introducción de la obligación de que los comerciantes respondan a las solicitudes de las entidades de resolución alternativa debe acelerar los procedimientos, ya que se podrá saber pronto y con certeza claro si el comerciante acepta o no participar en el procedimiento. La propuesta no excede de lo estrictamente necesario para alcanzar sus objetivos.

Respeto el planteamiento de armonización mínima, proporcionando cierto grado de flexibilidad a los Estados miembros, en particular a la hora de decidir si la participación de los comerciantes en la RAL es obligatoria, voluntaria o mixta en función del sector del mercado de que se trate.

A pesar del elevado número de consumidores que utilizan los sistemas de resolución de litigios que ofrecen los mercados en línea como parte de sus servicios intermediarios, la Comisión no propone regular dichos servicios. En su lugar, adoptó una recomendación dirigida a los mercados en línea y a las asociaciones empresariales de la UE para dejar claro que sus sistemas de resolución de litigios son importantes herramientas de resolución alternativa de litigios que pueden resolver muchos litigios en materia de consumo y mejorar considerablemente el acceso a los litigios transfronterizos. Si estos sistemas se establecen internamente, dentro de las empresas, deben ajustarse a los criterios de calidad de la Directiva sobre RAL para garantizar la independencia y la equidad tanto para los consumidores como para los comerciantes en el litigio. Además, se propone derogar el Reglamento sobre RLL, ya que no aporta un beneficio significativo en términos de acceso de los consumidores en línea a una RAL de calidad. Esta derogación ha de reducir sustancialmente la carga para las empresas, ya que se suprime la obligación de todos los comerciantes en línea establecidos en la UE de ofrecer un enlace a la plataforma de RLL y mantener una dirección de correo electrónico específica para este tema.

La racionalización de las obligaciones de presentación de información a las entidades de resolución alternativa reduce la carga administrativa al introducir en las obligaciones existentes algunos cambios que no menoscaban el objetivo estratégico más amplio que se persigue. La propuesta se limita a los cambios necesarios para garantizar una presentación de información eficiente sin modificar ninguno de los elementos sustanciales de la normativa en cuestión.

Elección del instrumento

El instrumento elegido es una directiva por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE. Una directiva es vinculante en cuanto al resultado de conseguir el funcionamiento del mercado interior, pero deja a las autoridades nacionales la elección de la forma y de los medios. Esta solución permitirá a los Estados miembros modificar la normativa en vigor (resultante de haber transpuesto la Directiva 2013/11/UE) en la medida necesaria para garantizar su cumplimiento, lo que limita el calado de una reforma de este tipo en sus ordenamientos jurídicos.

Paralelamente a esta modificación, se propone derogar el Reglamento (UE) n.º 524/2013⁶, sobre resolución de litigios en línea («RLL») en materia de consumo, y eliminar la plataforma de RLL que contempla debido a la ineficiencia de este sistema y al coste desproporcionado que supone para las empresas de la UE. Por consiguiente, es necesario modificar las Directivas de la UE que contienen referencias al Reglamento sobre RLL.

3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

Evaluaciones *ex post* / controles de la adecuación de la legislación existente

En 2023, la Comisión llevó a cabo una evaluación completa⁷ en consonancia con los cinco criterios (eficacia, eficiencia, pertinencia, coherencia y valor añadido de la UE) del conjunto de instrumentos para la mejora de la legislación. La principal cuestión del ejercicio era evaluar en qué medida la Directiva sobre RAL ha ayudado a los consumidores a resolver sus litigios con los comerciantes de manera satisfactoria y en consonancia con los requisitos de calidad armonizados, tal como se establece en el capítulo II de la Directiva sobre RAL.

En general, todos los Estados miembros han transpuesto correctamente la Directiva sobre RAL. Dado el planteamiento de armonización mínima, son los Estados miembros quienes deciden sobre la gobernanza, la arquitectura y la estructura del marco nacional de RAL. La participación de los comerciantes varía considerablemente de un Estado miembro a otro, dependiendo de si su participación es obligatoria o voluntaria, de si el resultado es vinculante o no o de si existen prácticas de denuncia pública, entre otros aspectos.

El acceso a la RAL depende de las tarifas, la asistencia disponible, la sencillez de los procedimientos, el grado de concienciación, etc. Hay muchos obstáculos para acceder a la

⁶ Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

⁷ La evaluación también se ha publicado, como parte del paquete, con la propuesta.

RAL, en particular en los asuntos transfronterizos (en relación con el Derecho aplicable, la lengua, el coste y la complejidad de los procedimientos). Las inversiones de las entidades de resolución alternativa en digitalización han demostrado que la RAL acaba siendo más barata a largo plazo y que se mejora la congruencia de los resultados de la RAL. El coste de la RAL varía considerablemente de un Estado miembro a otro, dependiendo de la infraestructura existente, del modelo de financiación, del número de entidades de resolución alternativa acreditadas y supervisadas, de las tarifas para los consumidores y los comerciantes, así como de la anterior existencia de estructuras de RAL. La falta de datos sobre los costes dificulta el cálculo de la eficiencia en términos de coste de la RAL. Sin embargo, en comparación con el coste que supondría para los consumidores, los comerciantes y los Estados miembros si todos los litigios en materia de consumo tuvieran que tramitarse judicialmente, el sistema de RAL es mucho más eficiente en términos de coste. Podría lograrse un cierto ahorro de dinero reduciendo determinadas obligaciones de presentación de información que han sido consideradas desproporcionadas por muchas partes interesadas.

No obstante, la restricción del ámbito de aplicación a los comerciantes establecidos en la UE está privando a muchos consumidores de acceder a vías de recurso equitativas. En situaciones de crisis, como la pandemia de COVID-19 y la reciente crisis energética, los procedimientos de resolución alternativa han demostrado ser mecanismos importantes para hacer frente al creciente número de litigios en materia de consumo que generaron las crisis. Por lo tanto, estas crisis no cuestionan la pertinencia de la Directiva, pero la cuestión es si deben reforzarse determinados mecanismos, en particular para permitir a las entidades de resolución alternativa tramitar más asuntos al mismo tiempo mediante la acumulación de asuntos.

El planteamiento de armonización mínima ha sido acogido con satisfacción y las partes interesadas han recomendado encarecidamente que se mantenga. Las entidades de resolución alternativa se beneficiaron de las actuaciones al nivel de la UE por las que se puso a su disposición una plataforma para el intercambio de buenas prácticas y ayuda financiera para mejorar su infraestructura, así como la tramitación de asuntos, el desarrollo de capacidades y la concienciación en materia de RAL.

Las conclusiones de la evaluación llevaron a la Comisión a reflexionar sobre la conveniencia de hacer una propuesta legislativa para modificar la redacción actual de la Directiva sobre RAL para adaptarla mejor, en particular, a los mercados digitales.

Consultas con las partes interesadas

Con el objeto de contar con datos contrastados a la hora de formular sus propuestas, la Comisión:

- a) realizó dos consultas públicas multilingües sobre la Directiva sobre RAL con un enfoque retrospectivo y otro prospectivo y publicó en el sitio web «Díganos lo que piensa» una convocatoria de datos en la que se destacaban las medidas de modificación de la Directiva sobre RAL;
- b) organizó diversos talleres de consulta físicos e híbridos, como la asamblea de RAL, celebrada en 2021, el panel de debate de la Cumbre del Consumidor y la mesa redonda sobre la RAL transfronteriza de 2022;
- c) diseñó un cuestionario para ayudar a las autoridades competentes en materia de RAL a elaborar sus informes nacionales sobre la RAL en 2022, de conformidad con el artículo 26 de la Directiva sobre RAL;

- d) participó en diversos actos para recabar información sobre cómo mejorar la RAL (por ejemplo, actos de aniversario de entidades de resolución alternativa, actos de la red de RAL de FIN-Net y Travel-net, sesiones informativas, etc.);
- e) encargó un estudio centrado en la aplicación de la RAL en la práctica en cuatro Estados y un estudio conductual en materia de RAL;
- f) examinó los documentos de posición recientes sobre la RAL de las principales partes interesadas, como la Red CEC⁸, la OEUC⁹, etc.

La gran mayoría de las partes interesadas de todas las categorías destacaron la necesidad de modificar la Directiva sobre RAL ampliando su ámbito de aplicación para incluir explícitamente los litigios relacionados con los derechos de origen normativo de los consumidores, independientemente de que haya o no un contrato o de lo que figure en dicho contrato, de modo que el marco de RAL sea más accesible y, por tanto, eficiente en términos de coste, en particular para resolver los litigios transfronterizos. Ha habido diferencias de pareceres sobre la conveniencia de incentivar la RAL colectiva con la acumulación de asuntos debido a la escasez de recursos y la reducida capacidad de algunas entidades de resolución alternativa. En la consulta pública abierta, el 58 % de los 111 participantes expresaron su apoyo a la RAL colectiva. En la mesa redonda sobre la RAL transfronteriza también se llegó a la conclusión de que debía fomentarse la RAL colectiva como forma de garantizar la sostenibilidad de las entidades de resolución alternativa en tiempos de crisis. Sin embargo, las partes interesadas destacaron que el diseño de la RAL colectiva debería dejarse en manos de los Estados miembros.

Algunas partes interesadas consideran que el aumento de las funciones de los puntos de contacto de RLL para convertirse, de facto, en puntos de contacto de resolución alternativa de litigios mejoraría, en particular, el potencial de resolución de litigios transfronterizos. La mayoría de las partes interesadas consideró que la plataforma de RLL era ineficaz y que era necesario contar con herramientas fáciles de usar para asesorar mejor a los consumidores sobre las vías de recurso a su disposición y las entidades de resolución alternativa a las que se pueden dirigir.

Las partes interesadas también destacaron que los Centros Europeos del Consumidor desempeñan un papel muy importante asistiendo a los consumidores con los problemas que tengan en sus compraventas transfronterizas. Por ejemplo, la reunión ministerial informal sobre consumo organizada por la Presidencia checa del Consejo en septiembre de 2022 confirmó que todos los Estados miembros están satisfechos con la asistencia prestada por la Red CEC a los consumidores en los litigios transfronterizos y ven con buenos ojos que se refuercen las funciones de dicha Red en el futuro.

Los participantes en la asamblea de RAL de 2021 hicieron hincapié en la importancia de reducir las obligaciones de presentación de información de las entidades de resolución alternativa a fin de liberar recursos que puedan utilizarse para expandir sus actividades.

Obtención y uso de asesoramiento especializado

La Comisión encargó tres estudios relacionados con la RAL a contratistas externos:

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

- 1) Un estudio de recopilación de datos para analizar los comentarios recibidos de la consulta pública retrospectiva, los informes nacionales sobre RAL presentados a la Comisión por todos los Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia, y cinco estudios de casos basados en investigaciones documentales y entrevistas en los siguientes sectores: comercio electrónico, viajes, finanzas, IA en la RAL y acreditación de entidades de resolución alternativa.
- 2) Un estudio conductual en materia de RAL sobre cómo inducir a los consumidores a que utilicen la RAL y cómo un asesor jurídico virtual asistido por IA ayudaría a los consumidores a comprender mejor las posibilidades de reparación que la RAL ofrece y a encontrar la entidad de resolución alternativa adecuada.
- 3) Un estudio jurídico, que analizó la bibliografía sobre la RAL y la RLL de cuatro Estados miembros de la UE.

Todos los estudios se publicarán en la página sobre RAL de la Comisión:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_es

La propuesta reduce las obligaciones excesivas de presentación de información detectadas en el proceso de control interno de las obligaciones de presentación de información existentes y se basa en la experiencia adquirida con la aplicación de la legislación conexas. Dado que se trata de uno de los pasos en el proceso de evaluación continua de las obligaciones de presentación de información derivadas de la legislación de la UE, se dará continuidad al análisis de dicha carga y de sus repercusiones para las partes interesadas.

Evaluación de impacto

En la evaluación de impacto se analizaron cuatro opciones diferentes. La preferida se refería a la ampliación del ámbito de aplicación material de la Directiva, la simplificación de la RAL transfronteriza y la introducción de la obligación de responder por parte de los comerciantes.

Esta opción haría que el número de posibles litigios resueltos mediante la RAL aumentara en aproximadamente un 4,5 % como consecuencia directa de la ampliación del ámbito de aplicación material de la Directiva a los litigios en materia de consumo que van más allá de las cuestiones puramente contractuales, ya que podrían incluirse otros litigios relativos a derechos de origen normativo que no se mencionen explícitamente en un contrato o relacionados con cuestiones derivadas de derechos de los consumidores como el derecho a cambiar de prestador de servicios y otros relativos a la no discriminación, la transparencia de los precios y la información precontractual o la portabilidad de los contenidos. En la actualidad, como se observa en la definición del problema de la evaluación de impacto, aproximadamente 2 250 000 personas tienen, en tanto que consumidores, problemas susceptibles de litigio que podrían querer resolver por medio de la RAL. Sin embargo, este número elevado de consumidores interesados en la RAL disminuye considerablemente cuando se trata de solicitar efectivamente la incoación de un procedimiento de resolución alternativa. Esto se debe a diversos fenómenos, como el desconocimiento de las entidades de resolución alternativa que existen, los largos retrasos que cabe esperar, etc. Los consumidores sopesan el importe de su pérdida con el esfuerzo que prevén que supondrá litigar y solo decidirán solicitar la incoación de un procedimiento de resolución alternativa si el importe en cuestión es relativamente elevado. Los organismos de RAL examinan la admisibilidad a trámite de los asuntos que les llegan, por ejemplo, en función de la naturaleza de los derechos en cuestión y al tipo de pruebas que deben presentarse para acreditar que se ha intentado contactar con el comerciante. Este examen reduce aún más el número de asuntos que

finalmente acaban siendo objeto de un procedimiento de resolución alternativa. Según los datos transmitidos por 23 autoridades nacionales competentes, solo se admite a trámite, como procedimiento de resolución alternativa, una media de 300 000 asuntos al año en toda la UE. Aproximadamente la mitad de ellos no prosperará, ya que, en la mayoría de los casos, los comerciantes no están obligados a participar en dichos procedimientos, o el comerciante y el consumidor llegan a un acuerdo sobre el litigio antes de que finalice el procedimiento de resolución alternativa o no son capaces de hallar una solución aceptable y deciden abandonar el procedimiento de resolución alternativa.

De los 2 250 000 de consumidores interesados en someterse a la RAL, aproximadamente el 4,5 % tiene un litigio que actualmente quedaría fuera del ámbito de aplicación de la Directiva sobre RAL y, por tanto, no podría acogerse a este procedimiento (100 000 litigios). Por lo tanto, el número de litigios potenciales amparados por la Directiva aumentan con la presente propuesta de 300 000 litigios reales a 400 000. Por cada litigio admitido a trámite, la entidad de resolución alternativa que recibe la reclamación envía una notificación a la empresa en cuestión para comenzar la resolución extrajudicial del litigio. De estas 400 000 posibles notificaciones enviadas por las entidades de resolución alternativa a las empresas, 240 000 se tramitarían finalmente¹⁰, mientras que aproximadamente 128 000 quedarían sin respuesta¹¹.

Si se introduce la obligación de responder en la Directiva, se estima que el coste para las empresas de enviar una respuesta sería de unos 20 EUR (incluidos la preparación, la tramitación y el envío), lo que supone un coste total para las empresas de 2,6 millones EUR al año, es decir, 23 millones EUR en 10 años¹². Una parte de los 128 000 litigios potenciales a los que ahora tendrían que responder las empresas¹³ podrían acabar tramitándose como tales, y las respuestas negativas por parte de las empresas generaría mayor seguridad para los consumidores, que podrían decidir reclamar o demandar (o no) ante otra instancia. De los 128 000 litigios potenciales, se calcula que aproximadamente 77 000 se acabarían tramitando como tales¹⁴ (principalmente los relacionados con empresas que antes desconocían la existencia de la RAL, respecto de un total de casi 200 000 nuevos litigios en el marco de esta opción de actuación¹⁵). Si los consumidores ganasen el 90 % del tiempo (y las empresas aceptasen el resultado de la RAL), se reduciría el perjuicio en 33 millones EUR anuales¹⁶, es decir, 290 millones EUR en 10 años. Sin embargo, la tramitación de estos 200 000 nuevos litigios podría costar hasta 60 millones EUR anuales¹⁷ (527 millones EUR en 10 años) a las entidades de resolución alternativa, que podrían financiarse de diversas maneras¹⁸. Si las

¹⁰ La ratio 180 000/300 000, aplicada en este caso a 400 000 asuntos.

¹¹ 96 000 como se observa en la definición del problema, es decir, el 32 % del total, que en un total de 400 000 sería igual a 128 000. Se desconoce cuántas notificaciones sin respuesta proceden de pymes y cuántas de grandes empresas.

¹² Para la actualización de los valores se aplica un factor de descuento del 3 %.

¹³ Obsérvese que, como se manifiesta en la evaluación (anexo 6), en seis Estados miembros ya es obligatoria la participación de los comerciantes (DK, HU, IS, LT, LV y SK). En otros siete Estados miembros, la participación de los comerciantes es obligatoria en sectores específicos (AT, CY, CZ, DE, EL, ES y NL) y en otros cuatro se exige la participación de los comerciantes en circunstancias específicas (BE, HR, PT y SE). En aras de la simplificación del cálculo, estas estimaciones no tienen en cuenta esta circunstancia, aspecto este que se entiende que limita su representatividad.

¹⁴ Aplicando el razonamiento de base según el cual aproximadamente el 60 % de las empresas, si así lo solicitan los Centros Europeos del Consumidor, suelen llegar a un acuerdo con los consumidores. Por lo tanto, el 60 % de las empresas a las que se les solicitase responderían positivamente. 300 000-180 000 en el supuesto de referencia + 77 000.

¹⁵ 200 000 x 90 % x 185 EUR.

¹⁶ 300 EUR por litigio; véase la definición del problema.

¹⁷ No obstante, hay que tener en cuenta que las entidades de resolución alternativa generarían economías de escala a partir de un determinado punto, y solo deben tenerse en cuenta los costes marginales de añadir litigios adicionales. Además, los costes que conllevan estos litigios adicionales compensan

entidades de resolución alternativa pudiesen acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, se generaría un ahorro para ellas (como resultado de la mayor eficiencia en la gestión) cuantificable en 11 millones EUR anuales (es decir, 97 millones EUR en 10 años¹⁹). El coste adicional neto para las entidades de resolución alternativa, teniendo en cuenta las economías de escala que se podrían generar, podría oscilar entre 0 y 49 millones EUR anuales (25 millones EUR de media), es decir, entre 0 y 430 millones EUR en 10 años (215 millones EUR de media). Las entidades de resolución alternativa que soporten ciertos costes también podrían repercutirlos a los comerciantes, ya que, aun así, esta opción sería más económica para estos que la litigación judicial. La obligación de responder sustituiría a la obligación actual de comunicar información sobre la RAL que recae sobre las empresas que no tienen intención de resolver los litigios a través de la RAL ni están obligadas a ello (el 64 %²⁰ de los comerciantes)²¹. De la evaluación de impacto vinculada a la Directiva sobre RAL actual²² se desprende que el coste ajustado a la inflación de comunicar información a los consumidores es de unos 310 EUR por empresa²³. Se trata principalmente de un coste puntual. Para las empresas de nueva creación que no se adhieren a ninguna entidad de resolución alternativa²⁴, el ahorro total ascendería a 99 millones EUR anuales²⁵, es decir, 870 millones EUR en diez años; una parte de los costes derivados de añadir información sobre la RAL en los contratos, facturas, recibos, sitios web, folletos y prospectos²⁶ también se reduciría respecto de las empresas ya en funcionamiento, por un total de 165 millones EUR al año, es decir, 1 400 millones EUR en 10 años (2 300 millones EUR en 10 años de ahorro total para las empresas).

Atribuir a los Centros Europeos del Consumidor (u otros organismos) una función de apoyo significa que estos tendrán que asistir a las entidades de resolución alternativa respondiendo a las preguntas sobre la ley aplicable en otros Estados miembros, traduciendo la correspondencia y la documentación pertinentes para el caso, etc. Se estima que para ello son necesarios unos 50 equivalentes a tiempo completo («ETC») en toda la UE, lo que se podría lograr reciclando el número equivalente de puestos que existen de punto de contacto de RLL

sobradamente los costes más elevados que para las diversas partes supondría la resolución judicial del litigio.

¹⁹ Se trata de una estimación conservadora del ahorro potencial. Tiene en cuenta el número de litigios potenciales (380 000) y asume que solo el 10 % de ellos sería objeto de acumulación. Considerando que la cuantía media de un litigio es de 300 EUR, el ahorro asciende a 11 millones EUR.

²⁰ Marcador de condiciones del consumidor: Los consumidores como en casa en el mercado único, edición de 2019 [<https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/8c4649b6-1258-11ea-8c1f-01aa75ed71a1>].

²¹ En el estudio conductual en materia de RAL/RLL se constató que la información ofrecida en los sitios web de las entidades de resolución alternativa no parece ser un gran acicate para su uso ulterior, máxime cuando el comerciante que tiene que comunicar esta información no tiene intención de participar en el posible procedimiento ulterior.

²² Evaluación de impacto que acompaña a los documentos Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo) y Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ 254 EUR x 1,2217 (para reflejar la inflación acumulada entre 2012 y 2023, según in2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 nuevos mayoristas y minoristas cada año en la UE x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (véase la nota a pie de página anterior) x 310 EUR (coste para los comerciantes de cumplir la obligación de información).

²⁶ 35 % del coste total (evaluación de impacto de 2011), es decir, 109 EUR. Se asume que el 10 % de ellos necesitaría reimprimirlos cada año, lo que supone un coste de 11 EUR por empresa en funcionamiento que no se adhiera a una entidad de resolución alternativa (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

en los Estados miembros. A su vez, esta medida de coste cero²⁷ reduciría aún más el perjuicio para los consumidores y reduciría el coste para las entidades de resolución alternativa.

Impacto social: La certeza de que se podrá recibir rápidamente una respuesta a las reclamaciones presentadas ante una entidad de resolución alternativa competente ha de reducir drásticamente la tensión de los consumidores, que podrán valorar mejor la viabilidad de las diversas posibilidades de resolución de litigios. La ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva también debe reducir los retrasos acumulados del sistema judicial, ya que actualmente los consumidores solo pueden hallar solución a sus problemas por vía judicial. La sustitución de la plataforma de RLL no tendría impacto social en el empleo, ya que los puntos de contacto de los Estados miembros (alrededor de 50 ETC en toda la UE) serían absorbidos por los Centros Europeos del Consumidor, que asumirían nuevas responsabilidades en materia de RAL transfronteriza.

Impacto ambiental: Ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva para incluir los litigios extracontractuales permitiría a los consumidores solicitar indemnizaciones por daños y perjuicios derivados de prácticas comerciales desleales, en particular las relacionadas con alegaciones ecológicas engañosas. La posibilidad de obtener reparación contra el blanqueo ecológico a través de la RAL complementarían la labor de las autoridades públicas de protección de los consumidores y contribuiría a lograr los objetivos del Pacto Verde Europeo. En el mismo contexto, los consumidores también podrían presentar reclamaciones por la vía de la RAL en otros asuntos con impacto medioambiental, como los relacionados con la información precontractual engañosa en relación con los contratos de suministro eléctrico o con las alegaciones ecológicas.

La propuesta conlleva un cambio limitado y específico de un acto legislativo con vistas a racionalizar las obligaciones de presentación de información. Se basa en la experiencia adquirida con la aplicación de la legislación. Los cambios no tienen repercusiones significativas en el ámbito de actuación, sino que se limitan a garantizar una aplicación más eficiente y eficaz. Su naturaleza específica y la falta de opciones de actuación pertinentes hacen que no sea necesaria una evaluación de impacto.

Adecuación regulatoria y simplificación

Las medidas contenidas en la propuesta ofrecerán las siguientes oportunidades de mejora de la eficiencia, calculadas anualmente:

- reducción de costes por ajustes recurrentes para las empresas, cuantificada en 370 millones EUR (sustitución de la plataforma de RLL de la UE);
- reducción de costes por ajustes recurrentes para las empresas, cuantificada en 264 millones EUR (eliminación de las obligaciones en materia de información sobre RAL).

La opción preferida supone los siguientes costes menores anuales por ajustes:

- aumento de costes por ajustes recurrentes para las empresas, cuantificado en 2,6 millones EUR (obligación de responder);
- aumento de costes por ajustes recurrentes para las entidades de resolución alternativa, cuantificado en 25 millones EUR (tramitación de litigios adicionales);

²⁷ Los puntos de contacto de RLL se financian con cargo a los presupuestos de los Estados miembros, mientras que los Centros Europeos del Consumidor están cofinanciados por la UE. Al convertir estos puestos de trabajo, los Estados miembros tendrían menos gastos y la UE, algunos más.

- 11 millones EUR relacionados con el cumplimiento por parte de las entidades privadas que ofrezcan plataformas de RLL.

Este total de 39 millones EUR al año se ve sobradamente compensado por los 634 millones EUR de ahorro anual derivados de la simplificación.

Se desconoce cuántos litigios afectan a pymes y cuántos a grandes empresas, por lo que el coste asociado a la obligación de responder podría, en principio, afectar también a las pymes. Sin embargo, dado que las pymes constituyen la gran mayoría de las empresas, también serán las principales beneficiarias de la reducción de costes por la comunicación de información, fruto de la sustitución de la plataforma de RLL y de la modificación de la RAL en general. La competitividad de las pymes de la UE se verá favorecida por esta opción, ya que el dinero ahorrado puede utilizarse para mejorar sus precios e, incluso, fomentar la innovación.

En un estudio conductual sobre las obligaciones de información en materia de RAL se puso de manifiesto que la obligación actual de que los comerciantes indiquen claramente en sus sitios web el enlace a la RLL no anima a los consumidores a utilizar la RAL. Así pues, la eliminación de este enlace no tendría consecuencias negativas para la participación de los consumidores en la RAL. Las empresas que operan en línea no tendrían que mantener una dirección de correo electrónico para la correspondencia en materia de RLL, con lo que ahorrarían unos 100 EUR al año. El **ahorro total para el conjunto de las empresas** sería de 370 millones EUR al año, es decir, **3 300 millones EUR en 10 años**. Asimismo, las empresas de nueva creación en la UE en los próximos diez años no tendrían costes por la comunicación de información sobre la RLL en su sitio web, pero esta estimación ya se incluye en los cálculos relacionados con la eliminación de información sobre la RAL.

Derechos fundamentales

La propuesta de la Comisión tiene un efecto global positivo en los derechos fundamentales. La ampliación de los ámbitos de aplicación material y territorial de la Directiva garantiza que los consumidores tengan acceso a vías de recurso privadas para una gama más amplia de litigios, lo que refuerza el derecho a la tutela judicial efectiva establecido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Aunque la introducción de la obligación de responder obliga a los comerciantes a examinar los litigios que les transmitan las entidades de resolución alternativa, el hecho de que las empresas no estén obligadas por la Directiva a participar en la RAL garantiza el respeto de su libertad de empresa.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

La modificación de la Directiva sobre RAL no supondrá nuevas obligaciones financieras para la Comisión, por lo que no son necesarios recursos humanos ni administrativos adicionales. Para reforzar las nuevas disposiciones añadidas en la Directiva sobre RAL, los créditos existentes consignados para apoyar las vías de recurso de los consumidores en el Programa para el Mercado Único (2021-2027)²⁸ se utilizarán para mejorar el acceso a la lista de entidades de resolución alternativa que ya había publicado la Comisión como parte de la plataforma de RLL o para ayudar a los Centros Europeos del Consumidor a asistir mejor a los

²⁸ Reglamento (UE) 2021/690 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de abril de 2021, por el que se establece un programa para el mercado interior, la competitividad de las empresas, incluidas las pequeñas y medianas empresas, el ámbito de los vegetales, animales, alimentos y piensos, y las estadísticas europeas (Programa para el Mercado Único), y se derogan los Reglamentos (UE) n.º 99/2013, (UE) n.º 1287/2013, (UE) n.º 254/2014 y (UE) n.º 652/2014 (DO L 153 de 3.5.2021, p. 1).

consumidores que buscan asesoramiento sobre las vías de recurso transfronterizas. El Programa para el Mercado Único también contempla la concesión de subvenciones a entidades de resolución alternativa para mejorar su eficiencia en términos de coste, por ejemplo, mediante la digitalización o la formación de su personal.

5. OTROS ELEMENTOS

Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información

La presente Directiva modificativa no altera las obligaciones de seguimiento de la Comisión establecidas en el artículo 26 de la Directiva sobre RAL: esta debe presentar un informe de evaluación de la eficiencia de la Directiva sobre RAL (en su versión modificada) sobre la base de las fuentes de datos existentes, especialmente los informes nacionales que las autoridades competentes también deben presentar a la Comisión cada cuatro años.

Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta

Dado que la presente Directiva es una Directiva modificativa, se acompañan las explicaciones siguientes en relación con los artículos de la Directiva sobre RAL que se modifican.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación actual de la Directiva sobre RAL se limita a los litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios. Con esta modificación, la Comisión propone ampliar el ámbito de aplicación a los procedimientos voluntarios de RAL contra cualquier comerciante que venda bienes o preste servicios, incluidos el contenido digital y los servicios digitales, a consumidores residentes en la UE y a los litigios relacionados con las fases precontractuales en las que los consumidores tienen derechos, con independencia de que el consumidor celebre finalmente el contrato o no. Se alude, por ejemplo, a la publicidad engañosa, la falta de información, la información engañosa o poco clara, las cláusulas abusivas o los derechos de garantía. Además, la ampliación del ámbito de aplicación tiene por objeto cubrir los litigios relacionados con otros derechos de origen normativo que son importantes para los consumidores, como el derecho a no ser objeto de prácticas de bloqueo geográfico, el derecho a cambiar de empresa de telecomunicaciones o el derecho a acceder a servicios financieros básicos.

Artículo 4. Definiciones

Las definiciones de «litigio nacional» y «litigio transfronterizo» de la Directiva sobre RAL están ajustadas al ámbito de aplicación actual y, por tanto, solo hacen referencia a los litigios contractuales con comerciantes establecidos en la Unión. La Comisión propone modificar estas definiciones para abarcar todos los litigios relacionados con los derechos de origen normativo importantes para los consumidores. Además, la nueva definición de «litigio transfronterizo» tiene por objeto abarcar también los asuntos en los que el comerciante está establecido fuera de la Unión.

Artículo 5. Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa

En su redacción actual, el artículo 5, apartado 1, exige que los Estados miembros garanticen la existencia de entidades de resolución alternativa que cumplan los requisitos de la Directiva

sobre RAL que se ocupen de los litigios entre consumidores y comerciantes establecidos en sus respectivos territorios. Con la ampliación propuesta del ámbito de aplicación, los comerciantes establecidos fuera de la UE también van a poder participar (de forma voluntaria) en los procedimientos de resolución alternativa. Por lo tanto, la Comisión propone establecer la obligación de que los Estados miembros creen entidades de resolución alternativa que tengan competencia para resolver los litigios entre consumidores y comerciantes de fuera de la UE.

Con el fin de proteger a los consumidores con pocas destrezas digitales, el artículo 5, apartado 2, letra a), se refiere a la posibilidad de que los consumidores vulnerables presenten la documentación y la consulten en formato no digital, previa solicitud. El artículo 5, apartado 2, letra b), acentúa la necesidad de los consumidores vulnerables de tener acceso fácil a los procedimientos de resolución alternativa mediante herramientas inclusivas, mientras que el artículo 5, apartado 2, letra c), garantiza el derecho a que una persona física revise el resultado del procedimiento si este se ha tramitado por medios automatizados. El artículo 5, apartado 2, letra d), consolida la posibilidad ya existente en determinados Estados miembros de que las entidades de resolución alternativa acumulen asuntos similares contra un solo comerciante para ahorrar recursos al sistema de RAL y tiempo al comerciante y los consumidores afectados, otorgando a los consumidores afectados el derecho a oponerse a dicha acumulación.

El artículo 5, apartado 4, letra a), aclara que, aunque los consumidores están obligados a intentar resolver el litigio bilateralmente con el comerciante, las entidades de resolución alternativa no deben establecer condiciones desproporcionadas en cuanto a cómo debe producirse el contacto con el comerciante antes de poder proceder a la RAL.

El artículo 5, apartado 8, introduce la obligación para los comerciantes de responder, con el objetivo de fomentar que participen más en la RAL. Aunque no están obligados a participar en la RAL, a menos que esté específicamente contemplado en la normativa nacional o sectorial de la UE, se propone que estén obligados a responder, en un plazo no superior a veinte días hábiles, a las solicitudes que les remitan las entidades de resolución alternativa indicando si tienen intención de participar o no en el procedimiento de RAL contra ellos.

Artículo 7. Transparencia

El cambio de periodicidad anual a bienal de los informes publicados por las entidades de resolución alternativa tiene por objeto aliviar la carga administrativa y el coste para dichas entidades. Aunque se fomenta la cooperación, se suprime el artículo 7, apartado 2, letra h), por lo que las entidades de resolución alternativa ya no estarán obligadas a informar sobre la cooperación de las entidades de resolución alternativa en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos.

Artículo 13. Información al consumidor por parte de los comerciantes

La Comisión propone suprimir el artículo 13, apartado 3, que impone a los comerciantes la obligación de comunicar información sobre la RAL a los consumidores, independientemente de que pretendan participar o no en el procedimiento de RAL. Este artículo se solapa con el artículo 13, apartado 1, en cuanto a los comerciantes que se comprometen a participar en la RAL, mientras que obliga a los comerciantes que no quieren hacerlo a informar a los consumidores sobre este hecho. El resultado es que esta información disuade a los

consumidores de recurrir a la RAL. Es contraproducente y una carga injustificada para los comerciantes.

Artículo 14. Asistencia a los consumidores

Habida cuenta del escaso recurso a la RAL en los asuntos transfronterizos, la Comisión propone reforzar la asistencia a los consumidores mediante la creación preferente de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios como parte de los Centros Europeos del Consumidor, que ya desempeñan un papel importante a la hora de ayudar a los consumidores en sus compraventas transfronterizas. Estos puntos de contacto de resolución alternativa de litigios han de fomentar el uso de la RAL, asistir a los consumidores y a los comerciantes en los procedimientos de RAL, por ejemplo, prestando servicios de traducción automática, redirigiendo a los consumidores a la entidad de resolución alternativa competente, explicando los diferentes procedimientos, asistiendo en la presentación de la reclamación, etc. Conviene que tales puntos también puedan asistir en asuntos nacionales si los Estados miembros así lo acuerdan.

Artículo 19. Información que deben notificar las entidades de resolución de litigios a las autoridades competentes

La Comisión propone suprimir el artículo 19, apartado 3, letras f) a h), según las cuales las entidades de resolución alternativa deben informar a las autoridades competentes en materia de RAL sobre: a) la evaluación de la eficacia de las redes en materia de RAL, b) la formación dispensada al personal y c) la evaluación de cómo se proponen mejorar sus resultados. Con ello se pretende reducir la carga administrativa de las entidades de resolución alternativa y, de esta manera, trasladar los recursos ahorrados a tramitar más litigios o invertir en mejoras de la productividad.

Artículo 20. Papel de las autoridades competentes y de la Comisión

Además del artículo 20, apartado 4, que exige a la Comisión que publique la lista de entidades de resolución alternativa acreditadas —publicada actualmente en el sitio web de la plataforma de RLL—, el nuevo artículo 20, apartado 8, establece que la Comisión debe desarrollar y mantener herramientas fáciles de usar que orienten a los consumidores, es decir, que garanticen que las personas que busquen información sobre cómo resolver un litigio en materia de consumo puedan obtener rápidamente una respuesta sobre la mejor entidad de resolución alternativa a la que dirigirse en su caso. Las nuevas herramientas integrarán la lista multilingüe existente de entidades de resolución alternativa y proporcionarán soluciones interactivas con las que los consumidores puedan buscar las mejores entidades de resolución alternativa para sus litigios. Estas herramientas también deben ofrecer información sobre las demás vías de recurso y enlaces a los nuevos puntos de contacto de resolución alternativa de litigios.

Artículo 24. Comunicación

El artículo 24, apartado 4, obliga a los Estados miembros a comunicar, en un plazo determinado, los nombres y las señas de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que se nombren.

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹ se adoptó con el fin de garantizar que los consumidores de la Unión tuviesen acceso a procedimientos de resolución alternativa de litigios («RAL») de alta calidad con los que resolver los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios por parte de comerciantes establecidos en la Unión a consumidores residentes en la Unión. Dispone que los procedimientos de resolución alternativa estén abiertos a todos los tipos de litigios nacionales y transfronterizos en materia de consumo dentro de la Unión, y que estos reúnan unos requisitos mínimos de calidad. Exige a los Estados miembros que supervisen la actuación de las entidades de resolución alternativa. Para aumentar la concienciación de los consumidores y fomentar el uso de la RAL, también establece que los comerciantes deben estar obligados a informar a los consumidores de la posibilidad de resolver sus litigios por vía extrajudicial a través de los procedimientos de resolución alternativa.
- (2) En 2019, la Comisión aprobó un informe sobre la transposición de la Directiva 2013/11/UE y la aplicación del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo² que reveló que la Directiva 2013/11/UE ha mejorado la cobertura de los mercados de consumo por parte de entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión. Sin embargo, el informe también señalaba que el uso de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores y las empresas era sustancialmente inferior en algunos sectores y Estados miembros. Uno

¹ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

² Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

de los motivos era el bajo nivel de concienciación de los comerciantes y los consumidores acerca de estos procedimientos en los Estados miembros en los que solo se habían introducido recientemente. Otro motivo era la falta de confianza de los consumidores y comerciantes en las entidades de resolución alternativa no reguladas. Los datos comunicados por las autoridades nacionales competentes a principios de 2022, así como la evaluación de la aplicación de la Directiva 2013/11/UE realizada en 2023, sugieren que el uso de este sistema se mantuvo relativamente estable (aparte de un pequeño aumento de los asuntos relacionados con la pandemia de COVID-19). La mayoría de las partes interesadas consultadas en el contexto de dicha evaluación confirmaron que la falta de concienciación y comprensión de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores, la escasa participación de los comerciantes, las lagunas en la cobertura de la RAL en algunos Estados miembros, los elevados costes y la complejidad de los procedimientos de resolución alternativa nacionales y las diferencias entre las competencias de las distintas entidades de resolución alternativa son factores que a menudo obstaculizan el mayor uso de los procedimientos de resolución alternativa. Existen obstáculos adicionales en la RAL transfronteriza, como el idioma, el desconocimiento de la ley aplicable, así como las dificultades específicas de acceso que tienen los consumidores vulnerables.

- (3) Dado que al menos dos de cada cinco transacciones en línea realizadas por consumidores residentes en la Unión son con comerciantes establecidos en terceros países, el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE debe ampliarse para que los comerciantes de terceros países que quieran participar en un procedimiento de resolución alternativa puedan hacerlo. Ningún impedimento procedimental debe impedir a los consumidores residentes en la Unión resolver litigios contra comerciantes, independientemente de su lugar de establecimiento, si estos aceptan seguir un procedimiento de resolución alternativa sometándose a una entidad de resolución alternativa establecida en un Estado miembro.
- (4) La complejidad de los litigios en materia de consumo ha evolucionado significativamente desde la adopción de la Directiva 2011/13/UE. La digitalización de los bienes y los servicios, la creciente importancia del comercio electrónico y la publicidad digital en la formación de los contratos con consumidores han dado lugar a un aumento del número de consumidores expuestos a información engañosa en línea y a interfaces manipuladoras que les impiden tomar decisiones de compra con conocimiento de causa. Por lo tanto, es necesario aclarar que los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios incluyen el contenido digital y los servicios digitales y ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/13/UE, por encima de tales litigios, de modo que los consumidores también puedan solicitar reparación por las prácticas que les perjudiquen en las fases precontractuales, independientemente de si posteriormente quedan vinculados por un contrato o no.
- (5) Por otro lado, la Directiva 2011/13/UE también debe abarcar los derechos de los consumidores derivados de la normativa de la Unión que regula las relaciones entre consumidores y comerciantes cuando no exista una relación de carácter contractual, con respecto al derecho de acceso a los productos y servicios, y al pago por estos, sin ser objeto de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo³; los derechos a abrir cuentas

³ Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por

bancarias y a efectuar traslados de cuentas establecidos en los artículos 9, 10, 11 y 16 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁴ y a no ser discriminado establecido en el artículo 15 de dicha Directiva; el derecho a recibir información transparente sobre las condiciones al por menor de las llamadas y mensajes SMS en itinerancia establecido en los artículos 13, 14 y 15 del Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo⁵; y el derecho a la transparencia en el precios de las tarifas aéreas y fletes aéreos establecido en el artículo 23 del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo⁶. Por lo tanto, debe contemplarse que los litigios que surjan en relación con estas categorías de derechos de los consumidores puedan ser objeto de procedimientos de resolución alternativa.

- (6) En los Estados miembros debe poderse aplicar procedimientos de resolución alternativa también a los litigios relacionados con otros derechos extracontractuales derivados del Derecho de la Unión, como los derechos dimanantes de los artículos 101 y 102 del TFUE o los derechos de los usuarios recogidos en el Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo⁷. Esto se entiende sin perjuicio de la labor de garantía del cumplimiento de dichas normas que realicen las autoridades públicas.
- (7) Cuando se produce un litigio entre el prestador de una plataforma en línea y un destinatario de dicho servicio en relación con las actividades de dicho prestador en relación con la moderación de contenidos ilícitos o nocivos en su plataforma, el artículo 21 del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo⁸, que versa sobre la resolución extrajudicial de litigios, es de aplicación a dicho litigio, de conformidad con el artículo 2, apartado 4, de dicho Reglamento, dado que establece normas más detalladas en relación con dichos litigios.
- (8) Las definiciones de «litigio nacional» y «litigio transfronterizo» deben adaptarse en consecuencia para reflejar la ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE.
- (9) Para que los procedimientos de resolución alternativa se adecúen a las exigencias de la era digital, en la que la comunicación tiene lugar en línea, especialmente en supuestos transfronterizos, es necesario garantizar que los procedimientos sean rápidos y equitativos para todos los consumidores. Los Estados miembros deben garantizar que

razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 60I de 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

⁵ Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de abril de 2022, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (DO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

⁶ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

⁷ Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de septiembre de 2022, sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Mercados Digitales) (DO L 265 de 12.10.2022, p. 1).

⁸ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1).

las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio tengan competencia para resolver mediante la RAL los litigios entre los comerciantes establecidos fuera de la Unión y los consumidores residentes en su territorio.

- (10) Los Estados miembros deben velar por que la RAL permita a los consumidores incoar y seguir los procedimientos de resolución alternativa también fuera de línea si así se solicita. También debe garantizarse que, cuando se ofrezcan herramientas digitales, estas puedan ser utilizadas por todos los consumidores, especialmente los consumidores vulnerables o aquellos con distintos niveles de alfabetización digital. Los Estados miembros deben garantizar que las partes que así lo soliciten puedan contar con la revisión por una persona física del resultado de los procedimientos cuya tramitación se automatice.
- (11) Los Estados miembros también deben facultar a las entidades de resolución alternativa para que puedan acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, a fin de que los resultados de la RAL sean sustancialmente idénticos para los consumidores sujetos a la misma práctica ilegal, y que dichos procedimientos sean más eficientes en término de coste para las entidades de resolución alternativa y para los comerciantes. Los consumidores deben ser informados en consecuencia y deben tener la oportunidad de oponerse a que su litigio se acumule con otros.
- (12) Los Estados miembros tampoco deben permitir la introducción de reglas desproporcionadas en lo que respecta a los motivos en los que una entidad de resolución alternativa puede ampararse para no admitir a trámite un litigio, como la obligación de utilizar el sistema interno de recurso de la empresa tras un primer intento fallido de comunicación con el servicio de tramitación de reclamaciones o la obligación de demostrar que se ha contactado con una parte específica del servicio posventa de la empresa.
- (13) De conformidad con la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros pueden aprobar normas nacionales para hacer obligatoria la participación de los comerciantes en la RAL en los sectores que consideren adecuados, además de la normativa sectorial específica de la Unión que contempla la participación obligatoria de esos comerciantes sectoriales en la RAL. Para fomentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa y garantizar que los procedimientos de RAL sean rápidos y se desarrollen en tiempo oportuno, debe exigirse a los comerciantes, especialmente en los casos en que su participación no sea obligatoria, que respondan en un plazo específico a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto.
- (14) Para reducir las obligaciones de información y de presentación de información de las entidades de resolución alternativa, las autoridades nacionales competentes y los comerciantes y, por tanto, reducir sus costes, deben simplificarse dichas obligaciones y reducirse la cantidad de información que las entidades de resolución alternativa deben comunicar a las autoridades competentes.
- (15) Para prestar una asistencia eficaz a los consumidores y comerciantes en los litigios transfronterizos, es necesario obligar a los Estados miembros a establecer puntos de contacto de resolución alternativa de litigios con funciones claramente definidas. Los Centros Europeos del Consumidor son idóneos para desempeñar estas funciones, ya que están especializados en ayudar a los consumidores en cuestiones relacionadas con sus compras transfronterizas, pero los Estados miembros también deben poder elegir otros organismos especializados pertinentes. Deben comunicarse a la Comisión los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que se nombren.

- (16) A pesar de que los procedimientos de resolución alternativa deben ser sencillos, los consumidores pueden contar en ellos con la asistencia de un tercero de su elección. Los Estados miembros deben garantizar que dicha asistencia se preste de buena fe para que el procedimiento se desarrolle con equidad y plena transparencia, en particular en lo que respecta a las posibles tarifas exigidas a cambio de la asistencia.
- (17) Para garantizar que los consumidores puedan encontrar fácilmente a la entidad de resolución alternativa que mejor les convenga, especialmente en supuestos transfronterizos, la Comisión debe desarrollar y mantener una herramienta digital interactiva que proporcione información sobre las principales características de las entidades de resolución alternativa y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa, tal como se le hayan notificado.
- (18) Por tanto, la Directiva 2013/11/UE debe modificarse en consecuencia.
- (19) Dado que el Reglamento (UE) n.º 524/2013 ha de ser derogado por un acto jurídico independiente, también es necesario modificar las Directivas (UE) 2015/2302⁹, (UE) 2019/2161¹⁰ y (UE) 2020/1828¹¹ del Parlamento Europeo y del Consejo como consecuencia de dicha derogación.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1
Modificaciones de la Directiva 2013/11/UE

La Directiva 2013/11/UE se modifica como sigue:

1. En el artículo 2, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios entre consumidores residentes en la Unión y comerciantes que ofrezcan a dichos consumidores bienes o servicios, incluidos el contenido digital y los servicios digitales, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «entidad de resolución alternativa»), que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa en relación con uno de los aspectos siguientes:

- a) las obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa, incluido el suministro de contenido digital, o de contratos de prestación de servicios;

⁹ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

¹⁰ Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (DO L 328 de 18.12.2019, p. 7).

¹¹ Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 2023, relativo a la seguridad general de los productos, por el que se modifican el Reglamento (UE) n.º 1025/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se deroga la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 87/357/CEE del Consejo (DO L 135 de 23.5.2023, p. 1).

- b) los derechos de los consumidores aplicables a supuestos extracontractuales y precontractuales y contemplados en el Derecho de la Unión en relación con:
 - i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;
 - ii) la información precontractual obligatoria;
 - iii) la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia;
 - iv) la posibilidad de recibir servicios y envíos;
 - v) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos o del contenido digital;
 - vi) el derecho a cambiar de proveedor; y
 - vii) los derechos de los pasajeros y los viajeros.

Los Estados miembros también podrán aplicar los procedimientos de resolución alternativa establecidos en la presente Directiva a categorías de litigios distintas de las enumeradas en el párrafo primero, letra b).».

2. En el artículo 4, apartado 1, las letras e) y f) se sustituyen por el texto siguiente:

«e) “litigio nacional”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales y/o derechos de los consumidores contemplados en la normativa de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1, en el que el consumidor tenga su residencia en el mismo Estado miembro en el que esté establecido el comerciante;

f) “litigio transfronterizo”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales y/o derechos de los consumidores contemplados en los actos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1, en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante o en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión;».

3. El artículo 5 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros facilitarán el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que puedan someterse a las entidades de resolución alternativa que cumplan los requisitos establecidos en la presente Directiva los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que participe un comerciante establecido en sus territorios respectivos o un comerciante no establecido en el territorio de ningún Estado miembro, pero que ofrezca bienes o servicios, incluidos el contenido digital y los servicios digitales, a consumidores que residan en sus territorios respectivos.»;

b) en el apartado 2, las letras a) a d) se sustituyen por el texto siguiente:

«a) permitan que los consumidores presenten en línea las reclamaciones y los documentos justificativos necesarios de manera que quede constancia de ello y que también presenten estos documentos y los consulten en un formato no digital previa solicitud;

b) ofrezcan procedimientos de resolución alternativa digitales a través de herramientas de fácil acceso e inclusivas;

c) confieran a las partes el derecho a solicitar que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física cuando el procedimiento se haya tramitado por medios automatizados;

d) puedan acumular asuntos similares contra un solo comerciante en un único procedimiento, a condición de que se informe al consumidor de que se trate y que este no se oponga a ello;»;

c) en el apartado 4, la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

«a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con la reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con el comerciante, siempre que no introduzcan condiciones desproporcionadas en cuanto a cómo debe producirse dicho contacto;»;

d) se añade el apartado 8 siguiente:

«8. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en su territorio con los que se ponga en contacto una entidad de resolución alternativa de su país o de otro Estado miembro comuniquen a dicha entidad si aceptan o no participar en el procedimiento propuesto y respondan en un plazo razonable, que no superará los veinte días hábiles.».

4. El artículo 7, apartado 2, se modifica como sigue:

a) en la parte introductoria, la frase primera se sustituye por el texto siguiente:

«Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes bienales de actividad.»;

b) se suprime la letra h).

5. En el artículo 13 se suprime el apartado 3.

6. El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 14

Asistencia a los consumidores

1. Los Estados miembros velarán por que, por lo que atañe a los litigios transfronterizos, los consumidores y los comerciantes puedan obtener asistencia para acceder a la entidad o entidades de resolución alternativa competentes para intervenir en su litigio transfronterizo.

2. Cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución alternativa de litigios, que se encargará de la función a que se refiere el apartado 1. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión el nombre y las señas del punto de contacto de resolución alternativa de litigios. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad del funcionamiento de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios a los centros adscritos a la Red de Centros Europeos del Consumidor o, cuando no sea posible, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo competente en materia de protección de los consumidores.

3. Los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios facilitarán la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa competente, lo que podrá incluir, en particular:

- a) prestar ayuda para la presentación de la reclamación y, en su caso, de la documentación pertinente;
- b) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información de carácter general sobre los derechos que asisten a los consumidores de la UE;
- c) facilitar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento aplicadas por entidades de resolución alternativa específicas;
- d) informar a la parte reclamante sobre otras vías de recurso cuando no sea posible resolver el litigio a través de un procedimiento de resolución alternativa.

4. Los Estados miembros podrán facultar a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios para prestar la asistencia a que se refiere el presente artículo a los consumidores y comerciantes cuando accedan a entidades de resolución alternativa también en relación con litigios nacionales.

5. Los Estados miembros velarán por que quienes asistan a los consumidores en litigios transfronterizos o nacionales actúen de buena fe para que las partes lleguen a una solución amistosa y por que proporcionen información pertinente a los consumidores con total transparencia, en particular la información sobre las normas de procedimiento y las tarifas aplicables.».

7. En el artículo 19, apartado 3, se suprimen las letras f), g) y h).

8. En el artículo 20, se añade el apartado siguiente:

«8. La Comisión desarrollará y mantendrá una herramienta digital interactiva que proporcione información de carácter general sobre las vías de recurso a disposición de los consumidores y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa que le hayan sido notificadas a efectos del apartado 2 del presente artículo.».

9. En el artículo 24, se añade el apartado 4 siguiente:

«4. A más tardar el [insértese la fecha], los Estados miembros comunicarán a la Comisión los nombres y las señas de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios nombrados de conformidad con el artículo 14, apartado 2.».

Artículo 2

Modificación de la Directiva (UE) 2015/2302

En el artículo 7, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2302, la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios de conformidad con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹² y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución alternativa por los que se rige el comerciante;».

¹²Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).».

Artículo 3
Modificación de la Directiva (UE) 2019/2161

En el artículo 5 de la Directiva (UE) 2019/2161, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:
«b) presentar una reclamación al centro competente de la Red de Centros Europeos del Consumidor, en función de las partes implicadas.».

Artículo 4
Modificación de la Directiva (UE) 2020/1828

En el anexo I de la Directiva (UE) 2020/1828, se suprime el punto 44.

Artículo 5
Transposición

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el [dd/mes/año: 1 año después de la entrada en vigor] las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1 de la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del [fecha].

2. Los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el [dd/mes/año: 1 año después de la entrada en vigor del Reglamento xx/... [la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo]] las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 2, 3 y 4 de la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del [insértese la fecha].

3. Cuando los Estados miembros adopten las disposiciones a que se refieren los apartados 1 y 2, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.
4. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 6
Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 7
Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente / La Presidenta

Por el Consejo
El Presidente / La Presidenta