



**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° 2006/2004 y la
Directiva 2009/22/CE**

**(Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de
consumo)**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, 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.

2. La presente Directiva no se aplicará:

- a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3;
- b) a los procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;
- c) a los servicios no económicos de interés general;

▼B

- d) a los litigios entre comerciantes;
- e) a la negociación directa entre el consumidor y el comerciante;
- f) a los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio;
- g) a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor;
- h) a los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, como la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios;
- i) a los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

3. La presente Directiva establece requisitos de calidad armonizados para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa con el fin de asegurar que, tras su aplicación, los consumidores tengan acceso a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, independientemente del lugar en que residan en la Unión. A fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva.

4. La presente Directiva reconoce la competencia de los Estados miembros para decidir si las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio han de estar facultadas para imponer una solución.

*Artículo 3***Relación con otros actos jurídicos de la Unión**

1. Salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva, en caso de que cualquier disposición de la presente Directiva sea incompatible con una disposición establecida en otro acto jurídico de la Unión que se refiera a procedimientos extrajudiciales de recurso incoados por un consumidor contra un comerciante, prevalecerá lo dispuesto en la presente Directiva.

2. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE.

3. El artículo 13 de la presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidos en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicarán por añadidura a lo dispuesto en dicho artículo.

*Artículo 4***Definiciones**

1. A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

▼B

- a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
 - b) «comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;
 - c) «contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir al consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;
 - d) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio;
 - e) «litigio nacional»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;
 - f) «litigio transfronterizo»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;
 - g) «procedimiento de resolución alternativa»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;
 - h) «entidad de resolución alternativa»: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2;
 - i) «autoridad competente»: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.
2. Un comerciante está establecido:
- si es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad,
 - si es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas físicas y jurídicas, allí donde tenga su domicilio social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento.
3. Una entidad de resolución alternativa está establecida:
- si está gestionada por una persona física, en el lugar donde esta realice actividades de resolución alternativa de litigios,

▼B

- si está gestionada por una persona jurídica o una asociación de personas físicas o jurídicas, en el lugar donde dicha persona o asociación realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social,

- si está gestionada por una autoridad u otro organismo público, en el lugar donde dicha autoridad u organismo tenga su sede.

CAPÍTULO II

ACCESO Y REQUISITOS APLICABLES A LAS ENTIDADES Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA*Artículo 5***Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa**

1. Los Estados miembros facilitarán el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que esté implicado un comerciante establecido en sus territorios respectivos puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva.

2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa:
 - a) mantengan un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios;

 - b) faciliten a las partes, cuando lo soliciten, la información a que se refiere la letra a) en un soporte duradero;

 - c) cuando proceda, permitan al consumidor presentar una reclamación fuera de línea;

 - d) hagan posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, si procede, por correo;

 - e) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo), y

 - f) cuando traten litigios cubiertos por la presente Directiva, adopten las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de datos personales cumpla las normas sobre protección de datos personales establecidas en la legislación nacional del Estado, por la que se aplica la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro en el que esté establecida la entidad de resolución alternativa.

▼B

3. Los Estados miembros podrán cumplir la obligación establecida en el apartado 1 garantizando la existencia de una entidad de resolución alternativa complementaria que sea competente para tratar los litigios mencionados en dicho apartado para cuya resolución no haya una entidad de resolución alternativa competente. Los Estados miembros podrán también cumplir esta obligación recurriendo a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas, en las que comerciantes de distintos Estados miembros estén cubiertos por la misma entidad de resolución alternativa, sin comprometer su responsabilidad de garantizar una cobertura total y el acceso a entidades de resolución alternativa.

4. Los Estados miembros, según lo estimen oportuno, podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan e introduzcan normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar un litigio determinado por cualquiera de los siguientes motivos:

a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con su reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con el comerciante;

b) que el litigio sea frívolo o vejatorio;

c) que otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional estén examinando o hayan examinado en ese litigio;

▼C1

d) que el valor de la reclamación sea inferior o superior a un umbral monetario preestablecido;

▼B

e) que el consumidor no haya presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante;

f) que la tramitación del tipo de litigio en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.

Cuando, de acuerdo con sus normas de procedimiento, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de tramitar un litigio que se le haya presentado, dicha entidad facilitará a ambas partes, en un plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación, una explicación razonada de los motivos por los que no ha tramitado el litigio.

Tales normas de procedimiento no menoscabarán de forma significativa el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa, incluso en el caso de litigios transfronterizos.

5. Los Estados miembros velarán por que, en caso de que se permita a las entidades de resolución alternativa fijar umbrales monetarios preestablecidos para limitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa, dichos umbrales no se fijen en un nivel tal que menoscabe de forma significativa el acceso de los consumidores a la tramitación de las reclamaciones por dichas entidades.

▼B

6. Cuando, de acuerdo con las normas de procedimiento a que se refiere el apartado 4, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de examinar una reclamación que se le haya presentado, no se exigirá a los Estados miembros que velen por que el consumidor pueda presentar su reclamación ante otra entidad de resolución alternativa.

7. Cuando una entidad de resolución alternativa de litigios correspondientes a un sector económico específico sea competente para examinar litigios relacionados con un comerciante que opera en tal sector pero no pertenece a la organización o asociación que integra o financia dicha entidad, se considerará que con respecto a los litigios referentes a dicho comerciante, el Estado miembro también ha cumplido su obligación en virtud del apartado 1.

*Artículo 6***Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad**

1. Los Estados miembros garantizarán que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales. Para ello, se asegurarán de que dichas personas:

- a) estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho;
- b) sean nombradas para un mandato de duración suficiente para garantizar la independencia de sus actos y no puedan ser relevadas de sus tareas sin causa justificada;
- c) no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes;
- d) reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento;
- e) revelen sin dilación indebida a la entidad de resolución alternativa, en su caso, las circunstancias que puedan afectar —o pueda considerarse que afectan— a su independencia o imparcialidad o dan lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio que deban resolver. La obligación de revelar tales circunstancias seguirá existiendo a lo largo de todo el procedimiento de resolución alternativa. No se aplicará en caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta por una sola persona física.

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa dispongan de procedimientos para garantizar que, en caso de darse las circunstancias contempladas en el apartado 1, letra e):

- a) se sustituya a la persona física en cuestión por otra persona física a la que se confíe la realización del procedimiento de resolución alternativa; o, en su defecto,
- b) la persona física de que se trate se abstenga de realizar el procedimiento de resolución alternativa y, en lo posible, la entidad de resolución alternativa proponga a las partes que planteen el litigio ante otra entidad de resolución alternativa que sea competente para ocuparse del litigio; o, en su defecto,

▼B

- c) se revelen las circunstancias a las partes y se permita a la persona física de que se trate seguir realizando el procedimiento de resolución alternativa únicamente si las partes no han presentado objeciones tras haber sido informadas de las circunstancias y de su derecho a presentar objeciones.

El presente apartado se entenderá sin perjuicio del artículo 9, apartado 2, letra a).

En caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta únicamente por una persona física, solo se aplicará lo dispuesto en las letras b) y c) del párrafo primero del presente apartado.

3. En caso de que los Estados miembros decidan admitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), como procedimientos de resolución alternativa con arreglo a la presente Directiva, velarán por que, además de los requisitos generales establecidos en los apartados 1 y 5, dichos procedimientos cumplan los siguientes requisitos específicos:

- a) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios sean nombradas por un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de las organizaciones de consumidores y de representantes del comerciante, o formen parte de dicho órgano, y su designación se haga por un procedimiento transparente;
- b) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios dispongan de un mandato mínimo de tres años para garantizar la independencia de sus actos;
- c) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios se comprometan a no trabajar para el comerciante ni para una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante por un período de tres años posterior al término de su actuación en el procedimiento de resolución del litigio;
- d) que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y esté claramente separada de las entidades operativas del comerciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.

4. Cuando las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante, los Estados miembros velarán por que, además de los requisitos generales previstos en los apartados 1 y 5, estas personas dispongan de un presupuesto independiente y específico, que sea suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

El presente apartado no será aplicable en caso de que las personas físicas de que se trate formen parte de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de organizaciones de consumidores.

▼B

5. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa en las que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios formen parte de un órgano colegiado aporten a ese órgano el mismo número de representantes de los intereses de los consumidores que de los intereses de los comerciantes.

6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa a que ofrezcan formación a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios. En caso de dispensarse tal formación, las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comunique de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).

*Artículo 7***Principio de transparencia**

1. 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, información clara y fácilmente comprensible sobre:

- a) las señas, entre ellas la dirección postal y la dirección de correo electrónico;
- b) el hecho de estar incluidas en la lista a tenor del artículo 20, apartado 2;
- c) las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, el método utilizado para su nombramiento y la duración de su mandato;
- d) los conocimientos especializados, la imparcialidad y la independencia de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante;
- e) su participación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, si procede;
- f) los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del posible umbral aplicable;
- g) las normas de procedimiento por las que se rige la resolución de un litigio y los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;
- h) las lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa y en las que se desarrolla el procedimiento de resolución alternativa;
- i) los tipos de normas que puede utilizar la entidad de resolución alternativa como base para la resolución del litigio (por ejemplo, normas jurídicas, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
- j) todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, incluido el requisito de que el consumidor intente resolver el asunto directamente con el comerciante;
- k) si las partes pueden o no retirarse del procedimiento;
- l) los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidas en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento;
- m) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;

▼B

- n) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede;
- o) la fuerza ejecutiva de la decisión de resolución alternativa de litigios, si procede.

2. 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 anuales de actividad. Estos informes incluirán la siguiente información relacionada tanto con los litigios nacionales como transfronterizos:

- a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
- b) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas;
- c) la proporción de litigios que la entidad de resolución alternativa se ha negado a tratar y porcentualmente los tipos de motivos de tal negativa a que se refiere el artículo 5, apartado 4;
- d) respecto de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), el porcentaje de resoluciones que se hayan propuesto o impuesto a favor del consumidor, a favor del comerciante o mediante una solución amistosa;
- e) el porcentaje de procedimientos de resolución de litigios que se interrumpieron y, cuando se conozcan, los motivos de su interrupción;
- f) la duración media de la resolución de los litigios;
- g) la proporción de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
- h) la cooperación de las entidades de resolución alternativa en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, en su caso.

*Artículo 8***Eficacia**

Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos:

- a) que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren;

▼B

- b) que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento;
- c) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;
- d) que la entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación;
- e) que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

*Artículo 9***Equidad**

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa:
 - a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban de la entidad de resolución alternativa los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto;
 - b) se informe a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento;
 - c) se notifique a las partes el resultado del procedimiento de resolución alternativa, por escrito o en un soporte duradero, y se les facilite una exposición de las razones en que se funda.
2. En los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio proponiendo una solución, los Estados miembros velarán por que:
 - a) las partes tengan la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del procedimiento. Se les informará de este derecho antes del inicio del procedimiento. Cuando existan normas nacionales que obliguen al comerciante a participar en los procedimientos de resolución alternativa, lo dispuesto en la presente letra se aplicará solo al consumidor;

▼B

- b) se informe a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de lo siguiente:
 - i) de que tienen la opción de aceptar o rechazar a la solución propuesta, o conformarse a ella,
 - ii) de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento ante un órgano jurisdiccional,
 - iii) de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado determinado por un órgano jurisdiccional que aplique normas jurídicas;
 - c) se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a una solución propuesta, del efecto jurídico de aceptar o atenerse a tal solución propuesta;
 - d) se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso, un plazo de reflexión razonable.
3. Cuando, de acuerdo con la legislación nacional, los procedimientos de resolución alternativa dispongan que su resultado sea vinculante para el comerciante una vez que el consumidor haya aceptado la solución propuesta, se interpretará el artículo 9, apartado 2, en el sentido de que se aplica únicamente al consumidor.

*Artículo 10***Principio de libertad**

1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no sea vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio.
2. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. Si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto.

*Artículo 11***Principio de legalidad**

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio mediante la imposición de una solución al consumidor:
 - a) cuando no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual;

▼B

- b) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n° 593/2008, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual;
- c) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones obligatorias con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual.

2. A efectos del presente artículo, la «residencia habitual» se determinará con arreglo al Reglamento (CE) n° 593/2008.

*Artículo 12***Efecto de los procedimientos de resolución alternativa en los plazos de caducidad y prescripción**

1. Los Estados miembros garantizarán que a las partes que, con ánimo de solucionar un litigio, recurran a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.
2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sean parte los Estados miembros.

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN*Artículo 13***Información a los consumidores por parte de los comerciantes**

1. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información incluirá la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.
2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor.

▼B

3. Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecidos en su territorio tras una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, el comerciante facilite al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en la que especifique si recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.

*Artículo 14***Asistencia a los consumidores**

1. Los Estados miembros velarán por que, por lo que atañe a los litigios derivados de contratos transfronterizos de compraventa o de servicios, los consumidores puedan obtener asistencia para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en su litigio transfronterizo.

2. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad de la tarea mencionada en el apartado 1 a sus centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo.

*Artículo 15***Información general**

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, pongan a disposición del público en sus sitios web la lista de las entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4, facilitando un enlace al sitio web de la Comisión, y, siempre que sea posible, en un soporte duradero en sus propios locales.

2. Los Estados miembros animarán a las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes a que hagan pública en sus sitios web, y por cualquier otro medio que consideren adecuado, la lista de entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4.

3. La Comisión y los Estados miembros velarán por la adecuada divulgación de información sobre el modo en que los consumidores pueden acceder a procedimientos de resolución alternativa para resolver los litigios a los que se aplica la presente Directiva.

4. La Comisión y los Estados miembros adoptarán medidas complementarias para animar a las organizaciones de consumidores y organizaciones profesionales, a escala de la Unión y nacional, a que sensibilicen a los profesionales y los consumidores en lo tocante a las entidades de resolución alternativa y sus procedimientos y a que promuevan su utilización por estos. Se animará también a estos organismos a que faciliten información a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa competentes en caso de que reciban reclamaciones o quejas de consumidores.

▼B*Artículo 16***Cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa**

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa cooperen en la resolución de litigios transfronterizos y lleven a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de litigios, tanto transfronterizos como nacionales.
2. La Comisión respaldará y facilitará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de litigios nacionales y el intercambio y difusión de sus mejores prácticas y experiencias.
3. Cuando en un ámbito sectorial específico de la Unión exista una red de entidades de resolución alternativa que facilite la resolución de litigios transfronterizos, los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa que tratan litigios en dicho ámbito a convertirse en miembros de dicha red.
4. La Comisión publicará una lista que contenga los nombres y las señas de las redes mencionadas en el apartado 3. La Comisión actualizará dicha lista cuando sea necesario.

*Artículo 17***Cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores**

1. Los Estados miembros garantizarán la cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.
2. Esta cooperación incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre las prácticas de sectores empresariales concretos sobre los que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de dichas autoridades nacionales, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias para tratar litigios individuales.
3. Los Estados miembros garantizarán que la cooperación y los intercambios mutuos de información mencionados en los apartados 1 y 2 cumplan las normas sobre protección de datos personales establecidas en la Directiva 95/46/CE.
4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre secreto profesional y comercial aplicables a las autoridades nacionales que hacen cumplir los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. Las entidades de resolución alternativa estarán sujetas a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad dispuestas por la legislación de los Estados miembros en que estén establecidas.



CAPÍTULO IV

FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN

Artículo 18

Designación de las autoridades competentes

1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. Cada Estado miembro podrá designar más de una autoridad competente. Si lo hace así, el Estado miembro indicará cuál de las autoridades competentes designadas es el punto de contacto único para la Comisión. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión la autoridad competente o, en su caso, las autoridades competentes, incluido el punto de contacto único, que haya designado.

2. La Comisión elaborará una lista de las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, que se le hayan comunicado de conformidad con el apartado 1, y la publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 19

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

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución de litigios establecidas en sus territorios que aspiren a ser admitidas como entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y a ser incluidas en la lista de acuerdo con el artículo 20, apartado 2, notifiquen a la autoridad competente:

- a) su nombre, señas y dirección del sitio web;
- b) información sobre su estructura y financiación, incluida información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su retribución, duración del mandato, y quién las emplea;
- c) sus normas de procedimiento;
- d) sus tarifas, si procede;
- e) la duración media de los procedimientos de resolución de litigios;
- f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de litigios;
- g) una declaración de los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución de litigios;
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución de litigios puede negarse a tratar un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;
- i) una declaración motivada sobre si la entidad cumple las condiciones para ser considerada una entidad de resolución alternativa comprendida en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II.

En caso de cambios en la información mencionada en las letras a) a h), las entidades de resolución alternativa notificarán dichos cambios a la autoridad competente sin dilaciones injustificadas.

▼B

2. Cuando los Estados miembros decidan permitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), se cerciorarán de que las entidades de resolución alternativa que apliquen tales procedimientos notifiquen a la autoridad competente, además de la información y las declaraciones a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, la información necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos de independencia y transparencia establecidos en el artículo 6, apartado 3.
3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa comuniquen a las autoridades competentes cada dos años información sobre:
 - a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
 - b) el porcentaje de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;
 - c) la duración media de la resolución de los litigios recibidos;
 - d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
 - e) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones sobre la forma de evitar o resolver estos problemas en el futuro;
 - f) en su caso, una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
 - g) si procede, la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios de acuerdo con el artículo 6, apartado 6;
 - h) una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.

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

1. Cada autoridad competente evaluará, basándose en particular en la información que haya recibido de conformidad con el artículo 19, apartado 1, si las entidades de resolución que se le hayan notificado cumplen las condiciones para ser consideradas entidades de resolución alternativa comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II y en las disposiciones nacionales por las que se incorpora al Derecho nacional, incluidas las disposiciones nacionales que rebasen los requisitos de la presente Directiva, de conformidad con el Derecho de la Unión.
2. Cada autoridad competente elaborará, basándose en la evaluación mencionada en el apartado 1, una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado y que cumplan las condiciones establecidas en el apartado 1.

▼B

Esta lista incluirá la siguiente información:

- a) el nombre, las señas y las direcciones del sitio web de las entidades de resolución alternativa a que se refiere el párrafo primero;
- b) sus tarifas, si procede;
- c) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa;
- d) los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución alternativa;
- e) los sectores y las categorías de litigios cubiertos por cada entidad de resolución alternativa;
- f) la exigencia de presencia física de las partes o de sus representantes, si procede, incluida una declaración de la entidad de resolución alternativa sobre si el procedimiento de resolución alternativa es un procedimiento oral o escrito, o puede tramitarse como tal;
- g) el carácter vinculante o no del resultado del procedimiento, y
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4.

Cada autoridad competente notificará a la Comisión la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. Si, de conformidad con el artículo 19, apartado 1, párrafo segundo, se notifica a la autoridad competente cualquier cambio, la lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

En caso de que una entidad de resolución de litigios incluida en la lista de entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva deje de cumplir los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente correspondiente se pondrá en contacto con la entidad de resolución de litigios, exponiéndole los requisitos que la entidad de resolución de litigios está incumpliendo y solicitándole que garantice su cumplimiento de forma inmediata. En caso de que, transcurrido un plazo de tres meses, la entidad de resolución de litigios siga incumpliendo los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente la eliminará de la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. La lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

3. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente, el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1, notificará a la Comisión la lista y sus actualizaciones mencionadas en el apartado 2 del presente artículo. La lista y las actualizaciones se referirán a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

▼C2

4. La Comisión elaborará una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado de conformidad con el apartado 2 y la actualizará cada vez que se le notifiquen cambios. La Comisión hará pública la lista y sus actualizaciones en su sitio web y en un soporte duradero. La Comisión transmitirá dicha lista y sus actualizaciones a las autoridades competentes. Si un Estado miembro ha designado un punto de contacto único de conformidad con el artículo 18, apartado 1, la Comisión transmitirá a dicho punto de contacto la lista con sus actualizaciones.

▼B

5. Cada autoridad competente hará pública la lista consolidada de entidades de resolución alternativa mencionada en el apartado 4 en su sitio web facilitando un enlace al sitio web pertinente de la Comisión. Además, cada autoridad competente publicará la lista consolidada en un soporte duradero.

6. A más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada cuatro años, cada autoridad competente hará pública y transmitirá a la Comisión un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa. En concreto, el informe:

- a) determinará las mejores prácticas de las entidades de resolución alternativa;
- b) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;
- c) formulará recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento eficaz y eficiente de las entidades de resolución alternativa, en su caso.

7. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente de conformidad con el artículo 18, apartado 1, el informe a que se refiere el apartado 6 del presente artículo será publicado por el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1. El informe se referirá a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

*Artículo 21***Sanciones****▼C1**

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas, en particular, en virtud del artículo 13 y tomarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

▼B*Artículo 22***Modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004**

En el anexo del Reglamento (CE) n° 2006/2004 se añade el punto siguiente:

- «20. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

*Artículo 23***Modificación de la Directiva 2009/22/CE**

En el anexo I de la Directiva 2009/22/CE se añade el punto siguiente:

- «14. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».



Artículo 24

Comunicación

1. A más tardar el 9 de julio de 2015, los Estados miembros comunicarán a la Comisión:

- a) en su caso, los nombres y las señas de los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, y
- b) las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, designadas de conformidad con el artículo 18, apartado 1.

Los Estados miembros informarán a la Comisión sobre los cambios posteriores de esta información.

2. A más tardar el 9 de enero de 2016, los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista mencionada en el artículo 20, apartado 2.

3. La Comisión transmitirá a los Estados miembros la información mencionada en el apartado 1, letra a).

Artículo 25

Incorporación al Derecho nacional

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán 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.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 26

Informes

A más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensibilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.

Artículo 27

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 28

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.