

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2021/331 DE LA COMISIÓN**de 24 de febrero de 2021****relativo a la denuncia de los abusos cometidos por los intermediarios comerciales que prestan servicios de solicitud de autorización de viaje con arreglo al Reglamento (UE) 2018/1240 del Parlamento Europeo y del Consejo**

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el Reglamento (UE) 2018/1240 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de septiembre de 2018, por el que se crea un Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes (SEIAV) y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1077/2011, (UE) n.º 515/2014, (UE) 2016/399, (UE) 2016/1624 y (UE) 2017/2226 ⁽¹⁾, y en particular sus artículos 15, apartado 5, y 16, apartado 10),

Considerando que:

- (1) El Reglamento (UE) 2018/1240 establece el Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes (SEIAV), aplicable a los nacionales de terceros países exentos de la obligación de estar en posesión de un visado a efectos de la entrada y estancia en el territorio de los Estados miembros.
- (2) Para obtener la autorización de viaje, la solicitud deberá ser presentada directamente por el solicitante, o por un tercero o un intermediario comercial autorizado por el solicitante para presentar la solicitud en su nombre.
- (3) En el contexto de sistemas de autorización de viajes comparables, se sabe que los intermediarios comerciales practican prácticas abusivas. Los abusos pueden adoptar muchas formas diferentes, entre ellas: intentar engañar a los solicitantes haciéndoles creer que su sitio web es el sitio web público o la aplicación para dispositivos móviles oficial para la presentación de solicitudes, creando así la falsa impresión de que el exceso cobrado por el intermediario comercial es una parte obligatoria del proceso de solicitud y no en concepto del uso voluntario de un servicio comercial; hacer un uso fraudulento de los datos personales o financieros facilitados por el solicitante; cobrar un precio injustificadamente elevado por su servicio o no presentar la solicitud en el plazo, formato y calidad requeridos en nombre del solicitante.
- (4) A fin de detectar las prácticas abusivas y evitar que se repitan, debe ofrecerse un formulario en línea para la denuncia de los abusos cometidos por los intermediarios comerciales a través del sitio web público y de la aplicación para dispositivos móviles específicos. Con el fin de dar a conocer la posibilidad de denunciar los abusos y facilitar dicha denuncia, la información sobre el proceso que debe seguirse debe mostrarse de forma visible en el sitio web público y en la aplicación para dispositivos móviles. El formulario debe contener campos normalizados y solicitar a los usuarios que introduzcan los detalles de la conducta abusiva.
- (5) Con el objeto de garantizar que los solicitantes estén debidamente informados de la naturaleza y la finalidad del mecanismo de denuncia, el formulario debe aclarar que el sistema de denuncia tiene una finalidad de supervisión, no recopilará datos personales, no constituirá un cauce para recurrir las decisiones sobre las solicitudes, ni sustituirá a la interposición de recursos en virtud del Derecho administrativo, civil o penal.
- (6) La unidad central del SEIAV recibirá y evaluará las denuncias, teniendo en cuenta las similitudes y las reiteraciones de los abusos denunciados. Informará periódicamente a la Comisión, en su caso, sobre los abusos denunciados y las evaluaciones realizadas. Estas evaluaciones se tendrán en cuenta en el desarrollo por parte de la Comisión de las campañas de información a que se refiere el artículo 72 del Reglamento (UE) 2018/1240. Sobre la base de las evaluaciones, la unidad central del SEIAV modificará, en su caso, la información al público en general a que se refiere el artículo 71 del Reglamento (UE) 2018/1240, y en particular a los solicitantes.

⁽¹⁾ DO L 236 de 19.9.2018, p. 1.

- (7) De conformidad con los artículos 1 y 2 del Protocolo n.º 22 sobre la posición de Dinamarca, anejo al Tratado de la Unión Europea (TUE) y al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE»), Dinamarca no participó en la adopción del Reglamento (UE) 2018/1240 y no queda vinculada por el mismo ni sujeta a su aplicación. No obstante, dado que el Reglamento (UE) 2018/1240 desarrolla el acervo de Schengen, Dinamarca, de conformidad con el artículo 4 de dicho Protocolo, notificó el 21 de diciembre de 2018 su decisión de incorporar el Reglamento (UE) 2018/1240 en su legislación nacional.
- (8) El presente Reglamento constituye un desarrollo de las disposiciones del acervo de Schengen en las que Irlanda no participa de conformidad con la Decisión 2002/192/CE del Consejo ⁽⁷⁾; por lo tanto, Irlanda no participa en la adopción del presente Reglamento y no está vinculada por él ni sujeta a su aplicación.
- (9) Por lo que respecta a Islandia y a Noruega, el presente Reglamento constituye un desarrollo de las disposiciones del acervo de Schengen en el sentido del Acuerdo celebrado por el Consejo de la Unión Europea, la República de Islandia y el Reino de Noruega sobre la asociación de estos dos Estados a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen ⁽⁸⁾, que entran en el ámbito mencionado en el artículo 1, punto A, de la Decisión 1999/437/CE del Consejo ⁽⁴⁾.
- (10) Por lo que respecta a Suiza, el presente Reglamento constituye un desarrollo de las disposiciones del acervo de Schengen en el sentido del Acuerdo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre la asociación de la Confederación Suiza a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen ⁽⁵⁾, que entran en el ámbito mencionado en el artículo 1, punto A, de la Decisión 1999/437/CE, leído en relación con el artículo 3 de la Decisión 2008/146/CE del Consejo ⁽⁶⁾.
- (11) Por lo que respecta a Liechtenstein, el presente Reglamento constituye un desarrollo de las disposiciones del acervo de Schengen en el sentido del Protocolo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea, la Confederación Suiza y el Principado de Liechtenstein sobre la adhesión del Principado de Liechtenstein al Acuerdo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre la asociación de la Confederación Suiza a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen ⁽⁷⁾, que entran en el ámbito mencionado en el artículo 1, punto A, de la Decisión 1999/437/CE, leído en relación con el artículo 3 de la Decisión 2011/350/UE del Consejo ⁽⁸⁾.
- (12) Por lo que respecta a Chipre, Bulgaria, Rumanía y Croacia, el presente Reglamento constituye un acto que desarrolla el acervo de Schengen o está relacionado con él de otro modo, en el sentido, respectivamente, del artículo 3, apartado 1, del Acta de adhesión de 2003; del artículo 4, apartado 1, del Acta de adhesión de 2005 y del artículo 4, apartado 1, del Acta de adhesión de 2011.
- (13) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁹⁾, emitió su dictamen el 4 de septiembre de 2020.

⁽⁷⁾ Decisión 2002/192/CE del Consejo, de 28 de febrero de 2002, sobre la solicitud de Irlanda de participar en algunas de las disposiciones del acervo de Schengen (DO L 64 de 7.3.2002, p. 20).

⁽⁸⁾ DO L 176 de 10.7.1999, p. 36.

⁽⁴⁾ Decisión 1999/437/CE del Consejo, de 17 de mayo de 1999, relativa a determinadas normas de desarrollo del Acuerdo celebrado por el Consejo de la Unión Europea con la República de Islandia y el Reino de Noruega sobre la asociación de estos dos Estados a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen (DO L 176 de 10.7.1999, p. 31).

⁽⁵⁾ DO L 53 de 27.2.2008, p. 52.

⁽⁶⁾ Decisión 2008/146/CE del Consejo, de 28 de enero de 2008, relativa a la celebración, en nombre de la Comunidad Europea, del Acuerdo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre la asociación de la Confederación Suiza a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen (DO L 53 de 27.2.2008, p. 1).

⁽⁷⁾ DO L 160 de 18.6.2011, p. 21.

⁽⁸⁾ Decisión 2011/350/UE del Consejo, de 7 de marzo de 2011, relativa a la celebración, en nombre de la Unión Europea, del Protocolo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea, la Confederación Suiza y el Principado de Liechtenstein sobre la adhesión del Principado de Liechtenstein al Acuerdo entre la Unión Europea, la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre la asociación de la Confederación Suiza a la ejecución, aplicación y desarrollo del acervo de Schengen, sobre la supresión de controles en las fronteras internas y la circulación de personas (DO L 160 de 18.6.2011, p. 19).

⁽⁹⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

(14) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité de fronteras inteligentes (SEIAV).

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Formulario de denuncia de abusos

1. La denuncia de abusos por parte de un intermediario comercial se efectuará utilizando un formulario que contenga la información y cumpla los requisitos técnicos establecidos en los puntos 1 a 7 del anexo.
2. El formulario podrá cumplimentarse en cualquiera de las lenguas oficiales de la Unión.
3. Antes de presentar el formulario, se pedirá a los solicitantes que confirmen haber entendido y dado su consentimiento a las condiciones generales aplicables a la presentación de una denuncia de abusos, en particular que el solicitante no facilite ningún dato personal en su denuncia, y los fines para los que se utilizará la información facilitada, tal como se establece en el punto 7 del anexo.
4. Una vez presentado, el formulario se remitirá automáticamente a la unidad central SEIAV.

Artículo 2

Documentación adicional

Las limitaciones del número y el tamaño de los archivos adicionales que puedan cargarse se establecerán en las especificaciones técnicas a que se refiere el artículo 73, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1240.

Artículo 3

Notificación a los solicitantes

1. Aparecerá automáticamente en la pantalla del solicitante una notificación de la recepción de la denuncia de abuso. Se ofrecerá al solicitante la posibilidad de guardar localmente o imprimir el acuse de recibo.
2. Las notificaciones incluirán, como mínimo, lo siguiente:
 - a) el acuse de recibo de la denuncia y la confirmación de la fecha y hora en que se presentó el formulario;
 - b) un recordatorio de toda la información pertinente en relación con la presentación de una solicitud de autorización de viaje a que se refiere el artículo 71 del Reglamento (UE) 2018/1240;
 - c) información de que la denuncia de abuso se utilizará para ayudar a la supervisión y mejora del Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes. En cambio, el mecanismo de denuncia no tiene por objeto proporcionar vías de recurso en casos individuales ni sustituye a las acciones de Derecho administrativo, civil o penal previstas en el Derecho nacional aplicable.

Artículo 4

Funciones de la unidad central del SEIAV

1. La unidad central del SEIAV:
 - a) supervisará, procesará y analizará todas las denuncias de abusos;
 - b) publicará en el sitio web público y en la aplicación para dispositivos móviles específicos información pertinente para evitar los abusos.

2. Una vez al año, la unidad central del SEIAV presentará un informe a la Comisión, que incluirá como mínimo:
- una descripción anonimizada de los casos de abuso denunciados, incluidas las similitudes entre los casos, las repeticiones, las tendencias y las características;
 - una visión general de las medidas adoptadas para adaptar la información al público en general y a los solicitantes.

Artículo 5

Medidas de seguridad específicas

El formulario para denunciar los abusos se diseñará y aplicará de modo que se garantice la confidencialidad, integridad, disponibilidad, protección de los datos personales y no repudio de las transacciones a que se refiere la Decisión (UE, Euratom) 2017/46 de la Comisión ⁽¹⁰⁾. Su ejecución técnica y organizativa cumplirá los requisitos del plan de seguridad del Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes a que se refiere el artículo 59, apartado 3, del Reglamento (UE) 2018/1240 y las normas en materia de protección de datos y seguridad aplicables al sitio web público y a la aplicación para dispositivos móviles a que se refiere el artículo 16, apartado 10, del Reglamento (UE) 2018/1240.

Artículo 6

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en los Estados miembros de conformidad con los Tratados.

Hecho en Bruselas, el 24 de febrero de 2021.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

⁽¹⁰⁾ Decisión (UE, Euratom) 2017/46 de la Comisión, de 10 de enero de 2017, sobre la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Comisión Europea (DO L 6 de 11.1.2017, p. 40).

ANEXO

FORMULARIO DE DENUNCIA DE LOS ABUSOS COMETIDOS POR LOS INTERMEDIARIOS COMERCIALES QUE PRESENTAN SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE VIAJE EN NOMBRE DE UN SOLICITANTE

1. Introducción

- a) El formulario de denuncia de los abusos cometidos por los intermediarios comerciales llevará el título siguiente:

«Formulario de denuncia de los abusos cometidos por los intermediarios comerciales que presentan solicitudes de autorización de viaje en nombre de un solicitante.»

- b) Al principio del formulario figurará la siguiente nota introductoria:

«Rellene este formulario para denunciar los abusos que pueda haber sufrido por parte de un intermediario comercial que haya solicitado una autorización de viaje en su nombre.

Tenga en cuenta que la información que facilite se utilizará para ayudar a supervisar y mejorar el SEIAV.

No inserte ningún dato personal, ni suyo ni de cualquier otra persona, en este formulario.»

- c) El formulario deberá contener invitaciones a solicitar y permitir la introducción de los elementos de datos que figuran en el cuadro siguiente (aunque no necesariamente en el orden indicado), de conformidad con las normas, formatos y requisitos indicados.

2. Circunstancias del abuso

Circunstancias del abuso	Estándar	Formato	Requisito
<p>Debe ofrecerse al solicitante la posibilidad de indicar si su denuncia se deriva de una o varias de las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> — el solicitante autorizó deliberadamente a un intermediario comercial para que presentara una solicitud en su nombre — el solicitante cumplimentó la solicitud directamente sin saber que utilizaba un sitio web no oficial de la UE gestionado por un intermediario comercial — otras 	NO PROCEDE	Casillas para marcar.	Obligatorio.
Si la respuesta a las «circunstancias del abuso» es «otras».	NO PROCEDE	<p>Texto libre, que incluye únicamente caracteres alfabéticos latinos A-Z, espacios, diacríticos, apóstrofes y guiones.</p> <p>[Número de caracteres permitidos: 255]</p>	Obligatorio.

3. Información sobre el viajero que denuncia el abuso

Información	Estándar	Formato	Requisito
País de nacimiento	ISO 3166-1	Lista de selección de todos los países, incluidos países que ya no existen.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «Desconocido».
Nacionalidad	ISO 3166-1	Lista de selección de todos los países, incluidos países que ya no existen.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «Desconocido».
Intervalo de edad	NO PROCEDE	18-25 26-40 41-55 > 55	Opcional.
Género		Casillas para marcar: Hombre/ mujer/otros	Opcional.

4. Detalles de los abusos

Detalles del abuso	Estándar	Formato	Requisito
Fecha del abuso	NO PROCEDE	DD Mes en palabras/AAAA	Opcional. Obligatorio.
Descripción y consecuencias del abuso	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres alfabéticos latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes y guiones. [Número de caracteres permitidos: por definir]	Obligatorio.
Autorización de viaje recibida	NO PROCEDE	Casillas para marcar: Sí/No/No sé.	Obligatorio.
Tasa total cobrada por la autorización de viaje y la prestación de servicios de intermediación	NO PROCEDE	Texto libre (dígitos y moneda).	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Método de pago de la tasa	NO PROCEDE	Texto libre.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».

5. Información relativa al intermediario comercial

Información	Estándar	Formato	Requisito
Denominación comercial del intermediario comercial		Texto libre, que incluye: caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes y guiones. Otros caracteres especiales: «!», «@», «#», «\$», «&», «*», «?».	Obligatorio.

Información	Estándar	Formato	Requisito
Principales actividades comerciales	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye: caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes y guiones. Otros caracteres especiales: «!», «@», «#», «\$», «&», «*», «?».	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección de Internet	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Correo electrónico	NO PROCEDE	Local-part@domain	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Número de teléfono del lugar de trabajo	UIT T, E.123 y E.164 (códigos de país)	Lista de selección con todos los códigos de país y texto libre (solo dígitos).	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal — Nombre de la calle	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres alfabéticos latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — Número de la calle	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — Número de apartamento	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — Dirección - 2ª línea	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres alfabéticos latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — Ciudad	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres alfabéticos latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, apóstrofes y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — Código postal	NO PROCEDE	Texto libre, que incluye únicamente caracteres latinos A-Z, dígitos, espacios, diacríticos, barras y guiones.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».
Dirección postal: — País	ISO 3166-1	Lista de selección de territorios dependientes y zonas especiales de interés geográfico.	Obligatorio. Se ofrecerá la opción «No aplicable».

6. Documentos acreditativos

Documentos acreditativos	Estándar	Formato	Requisito
<p>Debe ofrecerse al solicitante la posibilidad de cargar documentos justificativos de la denuncia (en su caso).</p> <p>El solicitante debe reconocer que los documentos que cargará no contienen ningún dato personal, o que ha tenido cuidado y ha expurgado los datos personales antes de cargarlos.</p>	NO PROCEDE	<p>Casilla para cargar.</p> <p>Casilla para marcar.</p>	<p>Tamaño y número de archivos adicionales que pueden cargarse.</p> <p>Formatos admitidos: PDF (Portable Document Format); JPEG (Joint Photographic Experts Group); PNG (Portable Network Graphics).</p>

7. Aviso y consentimientos

Aviso y consentimiento	Estándar	Formato	Requisito
<p>Antes de la presentación, deberá ofrecerse al solicitante la posibilidad de confirmar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) entiende que la información facilitada se utilizará para ayudar a supervisar y mejorar el SEIAV; ii) entiende que el mecanismo de denuncia no constituye un procedimiento de recurso contra una denegación, anulación o revocación de una autorización SEIAV imputable a la conducta de un intermediario comercial. Tampoco ofrece vías de recurso en casos individuales ni sustituye al ejercicio de las acciones civiles o penales previstas en el Derecho nacional aplicable; iii) ha sido informado de que no deben incluirse datos personales en la denuncia y, si pese a todo se han facilitado, consiente que los datos sean expurgados. 	NO PROCEDE	Casilla para marcar	Obligatorio.