



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 29.11.2011
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)

{SEC(2011) 1408 final}

{SEC(2011) 1409 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta, junto con la propuesta de Reglamento sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo), debe verse en el contexto de los esfuerzos para mejorar el funcionamiento del mercado minorista interior y, más en particular, para mejorar la reparación a los consumidores.

Una proporción importante de consumidores europeos encuentran problemas cuando compran mercancías o servicios en el mercado interior. En 2010, aproximadamente el 20 % de los consumidores europeos se vio en esta situación¹. Aunque la legislación garantiza por lo general un alto grado de protección de los consumidores, los problemas encontrados por ellos quedan a menudo sin resolver. Se estima que las pérdidas de los consumidores europeos por problemas con mercancías o servicios adquiridos ascienden al 0,4 % del PIB de la UE.

Además de tener recurso a los medios judiciales tradicionales de reparación², en algunos Estados miembros, los consumidores y las empresas tienen la posibilidad de someter sus reclamaciones a entidades de resolución alternativa de litigios («entidades de RAL»). Estas entidades tienen por objeto resolver extrajudicialmente los litigios entre las partes mediante la intervención de una entidad (p. ej., árbitro, conciliador, mediador, defensor del consumidor, oficina de reclamaciones, etc.).

La Comisión ha adoptado dos Recomendaciones sobre la RAL en materia de consumo³ y creado dos redes que se ocupan de la RAL en materia de consumo (la red CEC⁴ y la red FIN-NET⁵). Alguna legislación sectorial específica de la UE contiene una cláusula sobre la RAL⁶ y la Directiva sobre la mediación⁷ promueve la resolución amistosa de litigios, incluidos los litigios en materia de consumo. Sin embargo, el análisis de la situación actual identificó las siguientes deficiencias más importantes que dificultan la efectividad de la RAL: lagunas en la

¹ Eurobarómetro 342, «Consumer Empowerment», p. 169.

² Por ejemplo, el Reglamento (CE) nº 861/2007, por el que se establece un proceso europeo de pequeña cuantía, DO L 199 de 31.7.2007, p. 1.

³ Recomendación 98/257/CE de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, DO L 115 de 17.4.1998, p. 31, y Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

⁴ La red de Centros Europeos del Consumidor (red CEC) ayuda a los consumidores a acceder a la entidad apropiada de RAL en otro Estado miembro en caso de litigios transfronterizos.

⁵ La red FIN-NET está compuesta por sistemas de RAL que tratan litigios transfronterizos entre consumidores y prestadores de servicios financieros.

⁶ Por ejemplo, la Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y la Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural (DO L 211 de 14.8.2009, pp. 55 y 94); la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66); la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información en particular el comercio electrónico, en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

⁷ DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

cobertura, la falta de sensibilización de los consumidores y las empresas, y la calidad desigual de los procedimientos de RAL⁸.

La falta de una RAL efectiva plantea problemas particulares en el contexto de las transacciones transfronterizas (p. ej., obstáculos lingüísticos, posibles costes más elevados, diferencias de la legislación entre los Estados miembros).

En vista de los problemas identificados, la Comisión se comprometió a proponer medidas en materia de RAL para garantizar que todas las reclamaciones de los consumidores puedan someterse a una entidad de RAL y que los litigios derivados de transacciones transfronterizas pudieran resolverse más fácilmente⁹.

2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO

2.1. Recopilación de los conocimientos especializados y consulta de las partes interesadas

La Comisión realizó varios estudios sobre la RAL, entre ellos un estudio de 2009 sobre la utilización de la resolución alternativa de litigios en la Unión Europea¹⁰, en el que se llevaba a cabo un análisis en profundidad de las entidades de RAL existentes y de su funcionamiento en todos los Estados miembros; el estudio sobre la reparación a los consumidores en la UE: experiencias, percepciones y elecciones de los consumidores¹¹; la *Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)* [Evaluación de los costes de cumplimiento, incluidos los costes/las cargas administrativas para las empresas relacionados con la utilización de la resolución alternativa de recursos (RAL)] (2011); y el estudio sobre la *Cross-border ADR in the European Union* [RAL transfronteriza en la Unión Europea] (2011)¹².

En enero de 2011, se inició una consulta pública sobre la utilización de la RAL¹³. Parecía haber gran acuerdo con respecto a la RAL: todos los participantes coincidían en la necesidad de seguir desarrollando la RAL para mejorar el funcionamiento del mercado interior. La inmensa mayoría de los participantes apoyaba también la actuación de la UE y ponía de relieve la necesidad de procedimientos de RAL de calidad disponibles en particular para los litigios derivados de transacciones transfronterizas y en el entorno digital. En su opinión, los procedimientos eficaces de RAL deberían guiarse por una serie de principios comunes como la imparcialidad, la transparencia, la efectividad y la equidad. Muchos participantes apoyaron

⁸ Véase el *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* [Estudio sobre la utilización de la resolución alternativa de litigios en la Unión Europea], de 16 de octubre de 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, pp. 56-63; 112-115; 120-121.

⁹ Iniciativa emblemática de Europa 2020: «Una Agenda Digital para Europa», COM(2010) 245, p. 13; Comunicación de la Comisión «Acta del Mercado Único», COM(2011) 206, p. 9.

¹⁰ *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*, 2009, disponible en: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ *Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and choices*, 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf

¹³ Consulta pública sobre la utilización de la resolución alternativa de litigios (RAL) para resolver litigios relacionados con las transacciones y las prácticas comerciales en la UE: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf

la mejora de los procedimientos de RLL, en particular para las transacciones de comercio electrónico, en las que cada vez hay más reclamaciones, sobre todo en casos de pequeño importe.

En marzo de 2011, los servicios de la Comisión organizaron, junto con el Parlamento Europeo, una cumbre sobre la «Resolución alternativa de litigios para el mercado interior y los consumidores», que reunió a unas doscientas partes interesadas. En el debate se manifestó el apoyo general al desarrollo de la RAL, incluida la RLL, y se hizo hincapié en la necesidad de la actuación de la UE. En abril de 2011, se organizó un taller sobre la «RAL: cómo hacer que funcione mejor» en el marco de la Cumbre Europea del Consumidor¹⁴, en el que participaron sesenta partes interesadas.

Se aportó una contribución complementaria, en particular, mediante una consulta empresarial llevada a cabo por los servicios de la Comisión entre diciembre de 2010 y enero de 2011 a través del Panel de Consulta de las Empresas Europeas¹⁵, así como una consulta empresarial efectuada entre marzo y mayo de 2011 a través de la plataforma de seguimiento de las PYME¹⁶.

Se consultó también al Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD).

2.2. Evaluación de impacto

La Comisión ha realizado una evaluación de impacto (EI) detallada en la que analiza un conjunto de opciones políticas tanto respecto a «la cobertura, información y calidad de la RAL» como a «la RLL para las transacciones transfronterizas de comercio electrónico». La EI concluyó que solo una combinación de dos instrumentos en materia de RAL y de RLL puede garantizar un acceso a medios imparciales, transparentes, efectivos y justos para resolver extrajudicialmente litigios en materia de consumo nacionales y transfronterizos. En particular, una Directiva marco es la forma más adecuada para asegurar la plena cobertura de la RAL en todos los Estados miembros, informar a los consumidores sobre la RAL y garantizar que las entidades de RAL respeten principios de calidad específicos. La plena cobertura de la RAL creará el marco requerido, sobre cuya base un sistema de RLL a nivel de la UE pueda tratar efectivamente los litigios relacionados con las transacciones transfronterizas de comercio electrónico.

3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

3.1. Principales elementos de la propuesta

3.1.1. Garantizar la existencia de procedimientos de RAL para todos los litigios en materia de consumo

Con arreglo a la presente propuesta, los Estados miembros garantizarán que todos los litigios entre un consumidor y un comerciante derivados de la venta de mercancías o la prestación de

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ Se consultó a trescientas treinta y cinco empresas de todos los Estados miembros de la UE acerca de su experiencia y opinión sobre la RAL:

http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm

¹⁶ Durante esta consulta, novecientos veintisiete pequeñas y medianas empresas respondieron a preguntas sobre la RAL.

servicios puedan someterse a una entidad de RAL, también a través de medios en línea. Para cumplir sus obligaciones, los Estados miembros pueden utilizar las entidades de RAL existentes y ajustar su ámbito de aplicación, si es necesario; o pueden crear nuevas entidades de RAL o una entidad intersectorial complementaria.

La presente propuesta abarca los litigios entre consumidores y comerciantes derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios. Incluye las reclamaciones presentadas por los consumidores contra los comerciantes pero también las presentadas por los comerciantes contra los consumidores. La presente propuesta se aplica a las entidades de RAL que intentan resolver extrajudicialmente litigios entre consumidores y comerciantes mediante la intervención de una entidad de resolución de litigios. Abarca en particular los procedimientos de mediación, pero también los procedimientos extrajudiciales que tienen una cierta naturaleza jurisdiccional, como los procedimientos ante las oficinas de reclamaciones de los consumidores, el arbitraje y los procedimientos de conciliación. La presente propuesta no se aplica a los sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante ni a las entidades de resolución de litigios en las que las personas físicas a cargo de la resolución de los litigios están empleadas exclusivamente por el comerciante. También excluye las negociaciones directas entre las partes.

3.1.2. Información sobre la RAL y cooperación

Cuando se plantean litigios, los consumidores deben poder identificar rápidamente qué entidades de RAL son competentes para tratar su litigio. Para ello, la presente propuesta garantiza que los consumidores puedan encontrar información sobre la entidad de RAL competente en los documentos comerciales principales facilitados por el comerciante y, si el comerciante tiene un sitio web, en dicho sitio web. Además, los comerciantes deberán informar a los consumidores sobre si se comprometen o no a utilizar la RAL en relación con las reclamaciones presentadas contra ellos por un consumidor. Esta obligación será un incentivo para que los comerciantes utilicen más frecuentemente la RAL.

Con arreglo a la presente propuesta, los Estados miembros garantizarán que los consumidores puedan obtener asistencia cuando están implicados en un litigio transfronterizo. Los Estados miembros pueden delegar la responsabilidad de esta tarea a sus centros de la red de Centros Europeos del Consumidor (red CEC), que actualmente desempeña la función de orientar a los consumidores hacia las entidades de RAL competentes para tratar sus litigios transfronterizos.

Con arreglo a la propuesta, se animará a las entidades de RAL a convertirse en miembros de redes de entidades de RAL de ámbitos sectoriales específicos cuando traten litigios de dichos ámbitos. Además, la presente propuesta fomenta la cooperación entre las entidades de RAL y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores.

La presente propuesta incluye disposiciones para asegurar el respeto de garantías estrictas en materia de confidencialidad y protección de datos, de conformidad con la legislación pertinente de la Unión.

3.1.3. Calidad de las entidades de RAL

La presente propuesta tiene por objeto garantizar que las entidades de RAL respeten los principios de calidad en materia de imparcialidad, transparencia, efectividad y equidad. Esos principios se han establecido en dos Recomendaciones de la Comisión. Otorgando a estos

principios un efecto vinculante, la presente propuesta creará unas condiciones equitativas para la RAL y reforzará la confianza de los consumidores y los comerciantes en los procedimientos de RAL.

La transparencia de las entidades de RAL debería garantizar que las partes reciban toda la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de RAL. Los procedimientos de RAL deberían ser efectivos y abordar determinadas deficiencias asociadas con los procedimientos judiciales, como los costes, la duración y la complejidad. Sobre la base de los resultados de estudios existentes, la presente propuesta requiere que los litigios se resuelvan en un plazo de noventa días. Para garantizar que los procedimientos de RAL mantengan su accesibilidad para los consumidores, la presente propuesta prevé que deberían ser gratuitos o poco gravosos para estos.

3.1.4. Seguimiento

A fin de garantizar que las entidades de RAL funcionen adecuadamente y ofrezcan servicios de calidad a los consumidores y los comerciantes, deberían ser sometidas a un estrecho seguimiento. En cada Estado miembro, una autoridad competente estará encargada de seguir el funcionamiento de las entidades de RAL establecidas en su territorio. Las autoridades competentes evaluarán, entre otras cosas, sobre la base de la información que les notifiquen las entidades de RAL, si una determinada entidad de RAL respeta los requisitos de calidad establecidos en la presente propuesta. Además, las autoridades competentes publicarán informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de RAL. Cada tres años, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación de la Directiva.

3.2. Principio de subsidiariedad

La base jurídica de la presente propuesta es el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

El desarrollo en la Unión Europea de un sistema de RAL que funcione bien, basado en las entidades de RAL existentes en los Estados miembros y que respete sus tradiciones jurídicas, reforzará la confianza de los consumidores en el mercado interior minorista, incluido el ámbito del comercio electrónico. También abrirá nuevas oportunidades para las empresas. La actuación de los Estados miembros por sí solos podría derivar en una mayor fragmentación de la RAL, que, a su vez, contribuiría al trato desigual de los consumidores y los comerciantes en el mercado interior y crearía niveles divergentes de reparación a los consumidores en la Unión. La actuación a nivel de la Unión, tal como se propone, debería proporcionar a los consumidores europeos el mismo nivel de protección y fomentar las prácticas competitivas entre las empresas, aumentando así el intercambio transfronterizo de productos o servicios.

La definición a nivel de la Unión de principios y normas comunes para las entidades y los procedimientos de RAL en todos los Estados miembros tendrá la clara ventaja de garantizar un tratamiento efectivo y adecuado de los litigios en materia de consumo derivados de transacciones nacionales o transfronterizas. Garantizará también que los niveles de calidad de los procedimientos de RAL sean más homogéneos en Unión.

La divergencia de las políticas nacionales en materia de procedimientos de RAL (o su ausencia) muestra que una actuación unilateral por parte de los Estados miembros no comporta una solución satisfactoria para los consumidores y las empresas. Una RAL eficiente

y efectiva para los litigios transfronterizos requiere un sistema de entidades nacionales de RAL que funcione bien, en el se basará la plataforma RLL a nivel de la UE.

3.3. Proporcionalidad

La propuesta respeta el principio de proporcionalidad por las razones que se exponen a continuación.

La propuesta se limita a lo estrictamente necesario para alcanzar sus objetivos. No regula todos los aspectos de la RAL, sino que se centra en algunos aspectos clave de la resolución extrajudicial de litigios. La Directiva marco se basará en las entidades de RAL ya existentes y dejará a los Estados miembros la elección de la forma y los métodos para conseguir los resultados esperados.

Los objetivos de la presente propuesta se conseguirán al coste más bajo para las empresas y los Estados miembros, evitando al mismo tiempo la duplicación de gastos o cargas administrativas innecesarias.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

La presente propuesta no tiene incidencia en el presupuesto de la UE. Por tanto, no se adjunta una ficha financiera a la propuesta.

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)

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 Europea¹⁷,

Prevía transmisión del proyecto de acto legislativo a los parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹⁸,

Prevía consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) En el artículo 169, apartado 1 y apartado 2, letra a), del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) se establece que la Unión debe contribuir a lograr un alto nivel de protección de los consumidores mediante las medidas que adopte en virtud de su artículo 114. En el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea se dispone que en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores.
- (2) Con arreglo al artículo 26, apartado 2, del TFUE, el mercado interior implica un espacio sin fronteras interiores, en el que está garantizada la libre circulación de mercancías y servicios. Para que los consumidores tengan confianza en el mercado interior y se beneficien de él es necesario que tengan acceso a vías sencillas y baratas de resolver los litigios derivados de la venta de mercancías o de la prestación de servicios. Esto es aplicable tanto a las transacciones en línea como fuera de línea, y es especialmente importante cuando los consumidores compran en otro país.
- (3) La resolución alternativa de litigios ofrece una solución extrajudicial, sencilla, rápida y barata para los litigios entre los consumidores y los comerciantes. Sin embargo, no está todavía suficientemente desarrollada en toda la Unión Europea. Para que los consumidores puedan aprovechar plenamente su potencial, es necesario que la

¹⁷ DO C ... de ..., p.

¹⁸ DO C ... de ..., p.

resolución alternativa de litigios esté disponible para todos los litigios en materia de consumo, que los niveles de calidad de los procedimientos de RAL sean equivalentes y que los consumidores y los comerciantes conozcan dichos procedimientos. También es necesario que las entidades de RAL traten los litigios transfronterizos de manera efectiva.

- (4) En el Acta del Mercado Único¹⁹, la Comisión identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluida la dimensión del comercio electrónico, como una de las doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza en el Mercado Único.
- (5) El Consejo Europeo invitó al Parlamento y al Consejo a adoptar, antes de que termine 2012, un primer conjunto de medidas prioritarias con el fin de dar un nuevo impulso al Mercado Único²⁰.
- (6) El desarrollo en la Unión Europea de una resolución alternativa de litigios que funcione bien, también en el ámbito del comercio electrónico, es necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior. Dicho desarrollo debería basarse en los procedimientos de RAL existentes en los Estados miembros y en el respeto de las tradiciones jurídicas.
- (7) La presente Directiva debería aplicarse a los litigios contractuales entre consumidores y comerciantes derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios en todos los sectores económicos. Debería incluir las reclamaciones presentadas por los consumidores contra los comerciantes pero también las presentadas por los comerciantes contra los consumidores. La presente Directiva no debería aplicarse a los litigios entre comerciantes; sin embargo, no debería impedir que los Estados miembros adopten o mantengan en vigor disposiciones sobre procedimientos para la resolución extrajudicial de dichos litigios.
- (8) La definición de «consumidor» debería incluir a las personas físicas que actúen con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión. No obstante, si el contrato se celebra con un propósito en parte relacionado y en parte no relacionado con la actividad comercial de la persona (contratos de doble finalidad) y el propósito comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del suministro, dicha persona deberá ser considerada como consumidor.
- (9) La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles²¹, el Reglamento (CE) n° 44/2001 del Consejo, de 22 de diciembre de 2000, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil²², el Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio

¹⁹ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Acta del Mercado Único. Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza. «Juntos por un nuevo crecimiento», COM (2011) 206 final, p. 9.

²⁰ Conclusiones del Consejo Europeo de los días 24 y 25 de marzo de 2011 (EUCO 10/11), p. 4; véanse también las Conclusiones del Consejo Europeo del 23 de octubre de 2011 (EUCO 52/11), pp. 1-2.

²¹ DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

²² DO L 12 de 16.1.2001, p. 32.

de 2007, relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II)²³ y el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)²⁴.

- (10) La presente Directiva debería prevalecer sobre la legislación de la Unión que contiene disposiciones destinadas a fomentar la creación de entidades de RAL en un sector específico. Cuando una legislación sectorial específica exija la creación de dichas entidades, la presente Directiva solo prevalecerá en la medida en que dicha legislación no garantice al menos un grado equivalente de protección de los consumidores.
- (11) Las entidades de RAL son muy diversas en la Unión, pero también en los Estados miembros. La presente Directiva debería abarcar cualquier entidad establecida de manera duradera que ofrezca la resolución de litigios mediante un procedimiento de RAL. No debería considerarse procedimiento de RAL un procedimiento de arbitraje creado fuera del marco de una entidad de RAL sobre una base *ad hoc* para un litigio único entre un consumidor y un comerciante.
- (12) La presente Directiva no debería aplicarse a procedimientos de entidades de resolución de litigios cuando las personas físicas a cargo de la resolución del litigio están empleadas exclusivamente por el comerciante ni a procedimientos de sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante. No debería aplicarse a las negociaciones directas entre las partes. Además, no debería aplicarse a los intentos realizados por un juez para solucionar un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio.
- (13) Los Estados miembros deberían garantizar que los litigios cubiertos por la presente Directiva puedan presentarse a una entidad de RAL que cumpla los requisitos establecidos en esta Directiva. Los Estados miembros deberían tener la posibilidad de cumplir esta obligación basándose en entidades de RAL existentes y ajustando su ámbito de aplicación, si es necesario, o previendo la creación de nuevas entidades de RAL. La presente Directiva no debería obligar a los Estados miembros a crear una entidad específica de RAL en cada sector minorista. Los Estados miembros deberían tener la posibilidad de prever la creación de una entidad de RAL complementaria que aborde litigios para cuya resolución no sea competente ninguna entidad específica.
- (14) La presente Directiva no debería constituir un obstáculo para que los comerciantes establecidos en un Estado miembro estén cubiertos por una entidad de RAL situada en otro Estado miembro. Los Estados miembros deberían fomentar el desarrollo de dichas entidades.
- (15) La presente Directiva no debería constituir un obstáculo para que los Estados miembros mantengan o introduzcan procedimientos de RAL que aborden conjuntamente litigios idénticos o similares entre un comerciante y varios consumidores. Dichos procedimientos pueden considerarse un paso preliminar para el desarrollo posterior de procedimientos colectivos de RAL en la Unión.
- (16) El tratamiento de información relativa a los litigios cubiertos por la presente Directiva debería cumplir las normas sobre protección de datos personales establecidas en las

²³ DO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

²⁴ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros adoptadas con arreglo a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

- (17) Las personas físicas a cargo de la resolución alternativa de litigios solo deberían considerarse imparciales si no pueden estar sometidas a presiones que influyan potencialmente en su actitud hacia el litigio. Es especialmente necesario garantizar que dichas presiones no existen cuando las entidades de RAL están financiadas por una de las partes en litigio o una organización de la que es miembro una de las partes.
- (18) A fin de garantizar la transparencia de las entidades y los procedimientos de RAL, es necesario que las partes reciban toda la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de RAL.
- (19) Los procedimientos de RAL deberían ser efectivos. Deberían prever un procedimiento sencillo y rápido cuya duración no sea por lo general superior a noventa días. La entidad de RAL debería poder ampliar este plazo cuando la complejidad del litigio en cuestión lo exija.
- (20) Los procedimientos de RAL deberían ser gratuitos o poco gravosos para los consumidores, de manera que la utilización de dichos procedimientos siga siendo económicamente razonable para los consumidores.
- (21) Los procedimientos de RAL deberían ser justos, de manera que las partes en litigio estén plenamente informadas de sus derechos y de las consecuencias de las elecciones que realicen en el contexto de un procedimiento de RAL.
- (22) Cuando se plantea un litigio, es necesario que los consumidores puedan identificar rápidamente qué entidades de RAL son competentes para tratar su reclamación y saber si el comerciante afectado participará o no en el recurso presentado a una entidad de RAL. Los comerciantes deberían, por tanto, facilitar dicha información en sus documentos comerciales principales y, si tienen un sitio web, en sus sitios web. Esta obligación debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letra t), el artículo 7, apartado 1, y el artículo 8 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, relativa a los derechos de los consumidores²⁵. El artículo 6, apartado 1, letra t) de la Directiva 2011/83/UE establece, para los contratos celebrados con los consumidores a distancia o fuera del establecimiento, que el comerciante debe informar al consumidor sobre la posibilidad de recurrir a un mecanismo no judicial de reclamación y recurso al que esté sujeto el comerciante y los métodos para tener acceso al mismo, antes de que el consumidor quede vinculado por el contrato. El artículo 7, apartado 1, de la Directiva 2011/83/UE establece que, en los contratos celebrados fuera del establecimiento, esta información debe facilitarse en papel o, si el consumidor está de acuerdo, en otro soporte duradero.
- (23) La presente Directiva no establece que la participación de los comerciantes en procedimientos de RAL sea obligatoria o que el resultado de dichos procedimientos sea vinculante para los comerciantes, cuando un consumidor ha presentado una reclamación contra ellos. Sin embargo, la presente Directiva se entiende sin perjuicio

²⁵

DO L ... de ..., p.

de cualquier norma nacional que obligue a los comerciantes a participar en dichos procedimientos o a aceptar su resultado, siempre que dichas normas no impidan a las partes ejercer su derecho a acceder al sistema judicial, tal como garantiza el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

- (24) Los Estados miembros deberían garantizar que las entidades de RAL cooperen en la resolución de los litigios transfronterizos.
- (25) Deberían reforzarse en la Unión las redes de entidades de RAL que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, tal como la red FIN-NET en el ámbito de los servicios financieros. Los Estados miembros deberían animar a las entidades de RAL a formar parte de dichas redes.
- (26) La cooperación estrecha entre las entidades de RAL y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores deberían reforzar la aplicación efectiva de dicha legislación.
- (27) A fin de garantizar que las entidades de RAL funcionen adecuada y efectivamente, deberían ser sometidas a un seguimiento estrecho. La Comisión y las autoridades competentes con arreglo a la presente Directiva deberían publicar y actualizar una lista de entidades de RAL que cumplen la presente Directiva. Otros organismos, como las entidades de RAL, las asociaciones de consumidores, las asociaciones empresariales y la red de Centros Europeos del Consumidor, publicarían también dicha lista. Además, las autoridades competentes deberían publicar informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de RAL. Las entidades de RAL deberían notificar a las autoridades competentes información específica en la que deberían basarse esos informes. Los Estados miembros deberían animar a las entidades de RAL a facilitar tal información utilizando la Recomendación 2010/304/UE de la Comisión, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores²⁶.
- (28) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva relacionadas con la información a los consumidores por parte de los comerciantes y la información que deben comunicar las entidades de RAL a las autoridades competentes, y que garanticen su ejecución. Las sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (29) El Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores)²⁷, debería modificarse para incluir una referencia a la presente Directiva en su anexo, a fin de reforzar la cooperación transfronteriza en la aplicación de la presente Directiva.
- (30) La Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (Directiva relativa a las acciones de cesación)²⁸ debería modificarse

²⁶ DO L 136 de 2.6.2010, p. 1.

²⁷ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

²⁸ DO L 110 de 1.5.2009, pp. 30-36.

para incluir en su anexo una referencia a la presente Directiva, a fin de garantizar la protección de los intereses colectivos de los consumidores establecidos en esta Directiva.

- (31) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir al buen funcionamiento del mercado interior garantizando un nivel elevado de protección de los consumidores, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, puede lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad, enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (32) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y, en concreto, en sus artículos 7, 8, 38 y 47.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El objetivo de la presente Directiva es contribuir al funcionamiento del mercado interior y a lograr un alto nivel de protección de los consumidores garantizando que los litigios entre consumidores y comerciantes puedan someterse a entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios imparciales, transparentes, efectivos y justos.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios por parte de un comerciante establecido en la Unión a un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución de litigios que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa (en lo sucesivo «procedimientos de RAL»).
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 están empleadas exclusivamente por el comerciante;
 - b) los procedimientos ante sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;

- c) la negociación directa entre el consumidor y el comerciante, con o sin representación;
- d) los intentos realizados por un juez para solucionar un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio.

Artículo 3

Relación con otros actos legislativos de la Unión

1. La presente Directiva deberá entenderse sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE, el Reglamento (CE) nº 44/2001, el Reglamento (CE) nº 864/2007 y el Reglamento (CE) nº 593/2008.
2. El artículo 5, apartado 1, de la presente Directiva prevalecerá sobre las disposiciones mencionadas en el anexo.
3. La presente Directiva solo prevalecerá sobre las disposiciones obligatorias de la legislación sectorial específica de la Unión relacionadas con la resolución alternativa de litigios en la medida en que dichas disposiciones no garanticen al menos un grado equivalente de protección de los consumidores.

Artículo 4

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 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 persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;
- c) se considera que un comerciante está establecido:
 - si el comerciante es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad;
 - si el comerciante es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas físicas y jurídicas, allí donde tenga su sede social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento;
- d) «litigio transfronterizo»: litigio contractual derivado de la venta de mercancías o la prestación de servicios cuando, en el momento en que encarga las mercancías o servicios, el consumidor tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;

- e) «entidad de RAL»: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera que ofrezca la resolución de litigios mediante un procedimiento de RAL.
- f) Se considera que una entidad de RAL está establecida:
- si la entidad está gestionada por una persona física, en el lugar donde realice actividades de resolución alternativa de litigios;
 - si la entidad está gestionada por una persona jurídica o una asociación de personas físicas o jurídicas, en el lugar donde la persona jurídica o la asociación de personas físicas o jurídicas realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su sede social;
 - si la entidad está gestionada por una autoridad u otro organismo público, allí donde la autoridad u otro organismo público tenga su sede.

CAPÍTULO II

ACCESO Y PRINCIPIOS APLICABLES A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

Artículo 5

Acceso a la resolución alternativa de litigios

1. Los Estados miembros garantizarán que los litigios cubiertos por la presente Directiva puedan presentarse a una entidad de RAL que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva.
2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de RAL:
 - a) tengan un sitio web que permita a las partes presentar una reclamación en línea;
 - b) permitan a las partes intercambiar información con dichas entidades por vía electrónica;
 - c) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n° [la Oficina de Publicaciones añadirá el número de referencia] del Parlamento Europeo y del Consejo, de [la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha de adopción], sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo)²⁹; y
 - d) cuando traten litigios cubiertos por la presente Directiva, adopten las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de datos personales cumpla las

²⁹ DO L ... de ..., p.

normas sobre protección de datos personales establecidas en la legislación nacional por la que se aplica la Directiva 95/46/CE.

3. Los Estados miembros podrán cumplir la obligación establecida en el apartado 1 garantizando la existencia de una entidad de RAL complementaria competente para tratar los litigios mencionados en el apartado 1 para cuya resolución no haya una entidad de RAL competente.

Artículo 6

Conocimientos especializados e imparcialidad

1. Los Estados miembros garantizarán que las personas físicas a cargo de la resolución alternativa de litigios posean los conocimientos especializados necesarios y sean imparciales. Para ello, se asegurarán de que dichas personas:
 - a) estén en posesión de los conocimientos, las competencias y la experiencia necesarios en el ámbito de la resolución alternativa de litigios;
 - b) no puedan ser relevadas de sus tareas sin causa justificada;
 - c) no tengan ningún conflicto de intereses con cualquiera de las partes en litigio.
2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de RAL en las que las personas físicas a cargo 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.

Artículo 7

Transparencia

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de RAL pongan a disposición de público en su sitio web y en forma impresa en sus locales, información sobre:
 - a) las personas físicas a cargo de la resolución alternativa de litigios, el método utilizado para su nombramiento y la duración de su mandato;
 - b) la fuente de financiación, incluida la parte porcentual de la financiación pública y privada;
 - c) en su caso, su participación en redes de entidades de RAL que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
 - d) los tipos de litigios que entran dentro de su competencia;
 - e) el reglamento interno por el que se rige la resolución de un litigio;
 - f) las lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones a una entidad de RAL y en las que se desarrolla el procedimiento de RAL;

- g) los tipos de normas que puede utilizar la entidad de RAL como base para la resolución del litigio (p. ej., normas jurídicas, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
 - h) todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de RAL;
 - i) los posibles costes que deberán asumir las partes;
 - j) la duración aproximada del procedimiento de RAL;
 - (k) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de RAL.
2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de RAL pongan a disposición de público en su sitio web y en forma impresa en sus locales, los 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 recurrentes que dan lugar a litigios entre los consumidores y los comerciantes;
 - c) el porcentaje de procedimientos de resolución de litigios que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;
 - d) la duración media de la resolución de los litigios;
 - e) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de RAL, si se conoce;
 - f) en su caso, su cooperación en redes de entidades de RAL que facilitan la resolución de litigios transfronterizos.

Artículo 8 *Efectividad*

Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de RAL sean efectivos y cumplan los siguientes requisitos:

- a) el procedimiento de RAL debe ser fácilmente accesible para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren;
- b) las partes deben tener acceso al procedimiento, sin estar obligadas a utilizar un representante legal; sin embargo, las partes podrán estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento;
- c) el procedimiento de RAL será gratuito o poco gravoso para los consumidores;

- d) el litigio se resolverá en el plazo de noventa días a partir de la fecha en que la entidad de RAL haya recibido la reclamación. En caso de litigios complejos, la entidad de RAL podrá ampliar dicho plazo.

Artículo 9
Equidad

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de RAL:
 - a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista y de oír los argumentos y los hechos presentados por la otra parte, así como cualquier declaración de expertos;
 - b) el resultado del procedimiento de RAL se pondrá a disposición de ambas partes por escrito o en un soporte duradero, señalando las razones en las que se basa.
2. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de RAL que tienen por objeto resolver un litigio proponiendo una solución:
 - a) se informe al consumidor, antes de aceptar la solución propuesta, de que:
 - i) puede aceptar o no la solución propuesta;
 - ii) la solución propuesta puede ser menos favorable que el resultado determinado por un tribunal que aplique normas jurídicas;
 - iii) antes de aceptar o rechazar la solución propuesta, tiene derecho a buscar asesoramiento independiente;
 - b) se informe a las partes, antes de aceptar la solución propuesta, del efecto jurídico de tal acuerdo;
 - c) las partes, antes de manifestar su aceptación con la solución propuesta o el acuerdo amistoso, puedan reflexionar durante un periodo de tiempo razonable.

CAPÍTULO III
INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN

Artículo 10
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 sobre las entidades de RAL por las que están cubiertos y que son competentes para tratar posibles litigios entre ellos mismos y los consumidores. Dicha información incluirá las direcciones de los sitios web de las entidades de RAL pertinentes y especificará si el comerciante se compromete o no a utilizar esas entidades para resolver litigios con los consumidores.

2. La información citada en el apartado 1 se mencionará de manera fácil, directa, destacada y permanentemente accesible en el sitio web del comerciante, cuando exista, en las condiciones generales de los contratos de venta de mercancías o prestación de servicios entre el comerciante y el consumidor, y en las facturas y los recibos relacionados con dichos contratos. Especificará cómo puede accederse a más información sobre la entidad de RAL afectada y las condiciones para recurrir a ella.
3. Las disposiciones del presente artículo se entenderán sin perjuicio de las disposiciones de los artículos 6, 7 y 8 de la Directiva 2011/83/UE, relativa a la información a los consumidores en caso de contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento.

Artículo 11 *Asistencia a los consumidores*

1. Los Estados miembros velarán por que los consumidores puedan obtener asistencia con respecto a sus litigios derivados de ventas de mercancías o prestación de servicios transfronterizos. Dicha asistencia tendrá por objeto en particular ayudar a los consumidores a acceder a la entidad de RAL, activa en otro Estado miembro, que es competente para tratar su litigio transfronterizo.
2. Los Estados miembros podrán conferir la responsabilidad de la tarea mencionada en el apartado 1 a sus centros de la red de Centros Europeos del Consumidor, a las asociaciones de consumidores o a cualquier otro organismo.

Artículo 12 *Información general*

Los Estados miembros velarán por que las entidades de RAL, las asociaciones de consumidores, las asociaciones empresariales, los centros de la red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con el artículo 11, apartado 2, pongan a disposición del público en sus locales o en sus sitios web la lista de entidades de RAL mencionadas en el artículo 17, apartado 3.

Artículo 13 *Cooperación entre las entidades de RAL sobre la resolución de litigios transfronterizos*

1. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de RAL cooperen en la resolución de litigios transfronterizos.
2. Cuando en un ámbito sectorial específico de la Unión exista una red de entidades de RAL que facilite la resolución de litigios transfronterizos, los Estados miembros animarán a las entidades de RAL que tratan litigios en dicho ámbito a convertirse en miembros de dicha red.
3. La Comisión publicará una lista que contenga los nombres y las señas de las redes mencionadas en el apartado 1. La Comisión actualizará dicha lista cada dos años, si es necesario.

Artículo 14

Cooperación entre las entidades de RAL y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores

1. Los Estados miembros garantizarán la cooperación entre las entidades de RAL y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores.
2. Esta cooperación incluirá el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales de los comerciantes sobre los que consumidores han presentado reclamaciones. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de RAL por parte de dichas autoridades nacionales 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.

CAPÍTULO IV

SEGUIMIENTO DE LAS ENTIDADES DE RAL

Artículo 15

Designación de las autoridades competentes

1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente encargada de controlar el funcionamiento y el desarrollo de las entidades de RAL establecidas en su territorio. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión qué autoridad ha designado.
2. La Comisión elaborará una lista de las autoridades competentes que se le han comunicado de conformidad con el apartado 1 y la publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 16

Información que deben notificar las entidades de RAL a las autoridades competentes

1. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de RAL establecidas en sus territorio 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 a cargo de la resolución alternativa de litigios, su financiación y quién las emplea.
 - c) su reglamento interno;
 - d) sus tarifas, si procede;
 - e) la duración aproximada de los procedimientos de RAL;

- f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de RAL;
- g) una declaración sobre los elementos necesarios para establecer su competencia;
- h) una declaración motivada, basada en una autoevaluación de la entidad de RAL, de que cumple las condiciones para ser considerada una entidad de RAL comprendida en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos establecidos en el capítulo II.

En caso de cambios en la información mencionada en las letras a) a g), las entidades de RAL notificarán inmediatamente dichos cambios a la autoridad competente.

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de RAL comuniquen a las autoridades competentes al menos una vez al año:
 - a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
 - b) el porcentaje de procedimientos de RAL que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;
 - c) la duración media de la resolución de los litigios tratados;
 - d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de RAL, si se conoce;
 - e) las estadísticas pertinentes que demuestren cómo utilizan los comerciantes la resolución alternativa de litigios en sus litigios con los consumidores;
 - f) los problemas recurrentes que dan lugar a litigios entre los consumidores y los comerciantes;
 - g) en su caso, una evaluación de la efectividad de su cooperación en redes de entidades de RAL que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
 - h) una autoevaluación de la efectividad del procedimiento de RAL ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.

Artículo 17

Papel de las autoridades competentes y la Comisión

1. Cada autoridad competente evaluará, sobre la base de la información que haya recibido de conformidad con el artículo 16, apartado 1, si las entidades de RAL que se le hayan notificado cumplen las condiciones para ser consideradas entidades de RAL comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos establecidos en el capítulo II.
2. Cada autoridad competente elaborará, sobre la base de la evaluación mencionada en el apartado 1, una lista de las entidades de RAL que cumplen las condiciones establecidas en el apartado 1.

Esta lista incluirá la siguiente información:

- a) el nombre, las señas y las direcciones del sitio web de dichas entidades de RAL;
- b) sus tarifas, si procede;
- c) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de RAL;
- d) los elementos necesarios para establecer su competencia;
- e) si es necesaria la presencia física de las partes o sus representantes, si procede; y
- f) si el resultado del procedimiento es vinculante o no.

Cada autoridad competente notificará la lista a la Comisión. En caso de que se notifique cualquier cambio a la autoridad competente, de conformidad con el artículo 16, apartado 1, párrafo segundo, la lista se actualizará inmediatamente y la información pertinente se notificará a la Comisión.

- 3. La Comisión elaborará una lista de las entidades de RAL que se le hayan comunicado, de conformidad con el apartado 2, y la actualizará cuando se le comuniquen cambios, de conformidad con el apartado 2, párrafo tercero, segunda frase. La Comisión publicará dicha lista y sus actualizaciones, y la transmitirá a las autoridades competentes y los Estados miembros.
- 4. Cada autoridad competente publicará la lista consolidada de entidades de RAL mencionada en el apartado 3 en su sitio web o por cualquier otro medio que considere adecuado.
- 5. Cada dos años, las autoridades competentes publicarán un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de RAL. En concreto, el informe:
 - a) identificará, en su caso, los ámbitos en los que los procedimientos de RAL no tratan todavía los litigios cubiertos por la presente Directiva;
 - b) identificará las mejores prácticas de las entidades de RAL;
 - c) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el funcionamiento de las entidades de RAL tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;
 - d) formulará recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento de las entidades de RAL, en su caso.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 18 *Sanciones*

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo al artículo 10 y el artículo 16, apartados 1 y 2, de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Artículo 19 *Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004*

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004, se añadirá el punto siguiente:

«20. Directiva ... del Parlamento Europeo y del Consejo, de ..., relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo), (DO L ... de ..., p. ...): artículo 10.»

Artículo 20 *Modificación de la Directiva 2009/22/CE*

En el anexo de la Directiva 2009/22/CE, se añadirá el punto siguiente:

"14. Directiva ... del Parlamento Europeo y del Consejo, de ..., relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo), (DO L ... de ..., p. ...): artículo 10.»

Artículo 21 *Comunicación*

1. A más tardar el [la Oficina de Publicaciones añadirá la misma fecha que en el artículo 22, apartado 1 = fecha de aplicación de la Directiva], 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 11, apartado 2; y
- b) las autoridades competentes designadas de conformidad con el artículo 15, apartado 1.

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

2. A más tardar el [la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha: seis meses después de la fecha de aplicación que debe añadirse en el artículo 22, apartado 1], los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista mencionada en el artículo 17, apartado 2.
3. La Comisión transmitirá a los Estados miembros la información mencionada en el apartado 1, letra a).

Artículo 22

Transposición

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 [la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha: dieciocho meses después de su entrada en vigor]. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones, así como una tabla de correspondencias entre las mismas y la presente Directiva.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, éstas 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 23

Informe

A más tardar el [la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha: cinco años después de la entrada en vigor] y posteriormente cada tres años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe considerará el desarrollo y la utilización de las entidades de RAL, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.

Artículo 24

Entrada en vigor

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

Artículo 25
Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente

ANEXO

1. Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (artículo 14, apartado 1), DO L 271 de 9.10.2002, p. 16.
2. Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio (artículo 14, apartado 2), DO L 33 de 3.2.2009, p. 10.
3. Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se modifican las Directivas 85/611/CEE y 93/6/CEE del Consejo y la Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se deroga la Directiva 93/22/CEE del Consejo (artículo 53, apartado 1), DO L 145 de 30.4.2004, p. 1.
4. Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de diciembre de 2002, sobre la mediación en los seguros (artículo 11, apartado 1), DO L 9 de 15.1.2003, p. 3.
5. Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad (artículo 19, apartado 1, párrafo tercero), DO L 52 de 27.2.2008, p. 3.