



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 29.11.2011
COM(2011) 794 final

2011/0374 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

**sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en
materia de consumo)**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta, junto con la propuesta de Directiva sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo («Directiva sobre RAL en materia de consumo»), debe verse en el contexto de los esfuerzos para mejorar el funcionamiento del mercado interior minorista y, en particular, para mejorar la reparación a los consumidores en relación con las transacciones transfronterizas de comercio electrónico.

En la actualidad, la oferta de sistemas de RAL para resolver los litigios en materia de consumo en relación con las transacciones de comercio electrónico es dispersa e incompleta. Además, aunque la mitad de los sistemas de RAL existentes ofrecen a los consumidores la posibilidad de presentar su reclamación en línea, muy pocos ofrecen a los consumidores la posibilidad de llevar a cabo todo el procedimiento en línea (recurriendo a la resolución de litigios en línea, RLL)¹. Tratar todo el proceso en línea permitiría ahorrar tiempo y facilitaría la comunicación entre las partes.

Con el desarrollo del comercio electrónico, el alcance y el volumen de los mercados en que operan empresas y consumidores han crecido de forma significativa y se extienden más allá de las fronteras nacionales. Sin embargo, tanto los consumidores como los comerciantes perciben las transacciones transfronterizas de comercio electrónico como operaciones arriesgadas porque temen que los litigios derivados de ellas no se puedan resolver fácilmente por el carácter virtual de la transacción.

La falta de medios efectivos de reparación para las reclamaciones derivadas de transacciones transfronterizas en línea tiene consecuencias desfavorables tanto para los consumidores como para las empresas. Los consumidores salen perdiendo por no poder comprar en línea más allá de sus fronteras, lo que les priva de la oportunidad de comparar los costes de los productos en el mercado de la UE, mayor que el nacional, y de comprarlos donde sean menos caros. Las empresas, y en especial las pequeñas y medianas empresas, se echan atrás a la hora de adquirir la capacidad administrativa necesaria para tratar litigios con consumidores que residen en otro Estado miembro. Esto obstaculiza el desarrollo del mercado interior digital.

En la «Agenda Digital para Europa»², la iniciativa emblemática de Europa 2020, se anunció una estrategia de la UE para mejorar los sistemas de RAL, en la que se indicaba que la Comisión propondría «*un instrumento de recurso en línea en toda la UE para el comercio electrónico*» con el fin de aumentar la confianza de consumidores y empresas en el mercado digital. El Acta del Mercado Único de 2011³ incluía entre sus prioridades clave «*la puesta en marcha de vías de recurso extrajudiciales que, además de posibilitar una solución fácil,*

¹ En el informe de 2010 sobre la red de Centros Europeos del Consumidor se indica que más de la mitad de las reclamaciones (56,3 %) recibidas por la red CEC estaban relacionadas con transacciones de comercio electrónico. Sin embargo, de las 35 000 reclamaciones transfronterizas recibidas por la red CEC en 2010, un 91 % no se pudo remitir a un sistema de RAL en otro Estado miembro porque no existía un sistema de RAL adecuado (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Iniciativa emblemática de Europa 2020: «Una Agenda Digital para Europa», COM(2010) 245, p. 13.

³ Comunicación de la Comisión «Acta del Mercado Único», COM(2011) 206, p. 9.

rápida y barata para los consumidores, permita preservar las relaciones de las empresas con su clientela. Esta medida incluirá un apartado dedicado al comercio en línea.».

Teniendo en cuenta los problemas que se han detectado, el objetivo del Reglamento propuesto es establecer un sistema de RLL a nivel de la UE que facilite la resolución de litigios entre un comerciante y un consumidor derivados de las operaciones transfronterizas, en línea, de venta de mercancías o prestación de servicios.

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 ha llevado a cabo varios estudios sobre la RAL en materia de consumo en los que se abordaban cuestiones relacionadas con las herramientas de resolución de litigios en línea. Entre ellos se encuentran el estudio de 2009 sobre la utilización de la resolución alternativa de litigios en la Unión Europea (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*), en el que se lleva a cabo un análisis en profundidad de los sistemas de RAL existentes en todos los Estados miembros y de su funcionamiento; el estudio sobre la reparación a los consumidores en la UE⁴; la evaluación de 2011 sobre los costes de cumplimiento, incluidos los costes/las cargas administrativas para las empresas relacionados con la utilización de la resolución alternativa de litigios (RAL) [*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*]; y el estudio de 2011 sobre RAL transfronteriza en la Unión Europea (*Cross-border ADR in the European Union*).

En enero de 2011 se inició una consulta pública sobre la utilización de la RAL en la que también se abordaban cuestiones relacionadas con la RLL y la mejor forma de garantizar la reparación a los consumidores en las transacciones transfronterizas de comercio electrónico⁵. De ella surgió un amplio apoyo para la necesaria mejora de las herramientas de RLL, en particular con respecto a las transacciones de comercio electrónico, en las que cada vez hay más reclamaciones, sobre todo en casos de pequeño importe. En especial, se destacó la necesidad de resolver la cuestión del idioma y de proporcionar información adecuada a las partes sobre el proceso y su resultado. Una inmensa mayoría de los participantes puso de relieve la necesidad de aprovechar las experiencias positivas que existen en determinados sectores.

En la cumbre sobre «Resolución alternativa de litigios para el mercado interior y los consumidores», organizada conjuntamente por los servicios de la Comisión y el Parlamento Europeo en marzo de 2011, se celebró un debate en el que se manifestó el apoyo general para el desarrollo de las herramientas de RLL para litigios en materia de consumo en toda la UE con el fin de dejar claras las condiciones y garantizar sistemas de RAL de gran calidad para el

⁴ *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

⁵ 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: En la siguiente dirección se pueden encontrar las respuestas y un informe sobre la información obtenida: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

comercio electrónico en todos los sectores. En la Cumbre Europea del Consumidor de abril de 2011⁶, se organizó un taller sobre «RAL: cómo hacer que funcione mejor», en el que se trataron cuestiones relacionadas con la resolución de litigios en línea.

Por último, también se consultó 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 y efectivos para resolver extrajudicialmente litigios en materia de consumo relacionados con transacciones transfronterizas de comercio electrónico. En concreto, se establecerá en un Reglamento un sistema de RLL para toda la UE que trate con efectividad los litigios relacionados con transacciones transfronterizas de comercio electrónico partiendo de la base de una cobertura total por parte de sistemas de RAL de calidad, conforme a lo dispuesto en la Directiva sobre RAL en materia de consumo.

3. ELEMENTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

3.1. Funcionamiento del sistema de resolución de litigios en línea a nivel de la UE

3.1.1. Establecimiento del sistema europeo de resolución de litigios en línea

El objetivo de la presente propuesta es establecer una plataforma europea para la resolución de litigios en línea («plataforma RLL»). Esta plataforma RLL adoptará la forma de un sitio web interactivo que ofrecerá un único punto de entrada a los consumidores y a los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente un litigio derivado de una transacción transfronteriza de comercio electrónico. Se podrá acceder a la plataforma en *todas las lenguas oficiales de la UE* y será de uso gratuito. En la plataforma RLL se registrarán electrónicamente los sistemas de RAL establecidos en los Estados miembros y que se hayan notificado a la Comisión con arreglo a la Directiva sobre RAL en materia de consumo.

Los consumidores y los comerciantes podrán presentar sus reclamaciones mediante un impreso electrónico de reclamación disponible en el sitio web de la plataforma en todas las lenguas oficiales de la UE. La plataforma comprobará si se puede procesar la reclamación y pedirá el acuerdo de las partes para enviarla al sistema de RAL competente para tratar el litigio. El sistema de RAL competente intentará resolver el litigio siguiendo su propio reglamento interno en el plazo de 30 días a partir de la fecha en que reciba la reclamación. El sistema de RAL deberá notificar a la plataforma una serie de datos en relación con el desarrollo del litigio (fecha en que se notificó la reclamación a las partes; fecha en que se resolvió el litigio; resultado del litigio).

La propuesta prevé la creación de una red de moderadores de resolución de litigios en línea («red de moderadores de RLL»), que constará de un punto de contacto en cada Estado

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

miembro para la resolución de litigios en línea. La red de moderadores de RLL prestará apoyo a la hora de resolver litigios presentados mediante la plataforma RLL.

3.1.2. Información sobre el sistema de RLL a nivel de la UE

La presente propuesta requiere que los comerciantes establecidos en la UE que practiquen el comercio electrónico transfronterizo informen a los consumidores sobre la plataforma RLL. Se deberá poder acceder a esta información de forma sencilla, directa, visible y permanente en los sitios web de los comerciantes y cuando el consumidor presente una reclamación al comerciante.

3.1.3. Seguimiento

Cada año se elaborará un informe de actividad sobre la utilización de la plataforma. Las autoridades competentes que deberán crearse en los Estados miembros con arreglo a la Directiva sobre RAL en materia de consumo harán un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento por parte de los sistemas de RAL. Cada tres años, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la aplicación del Reglamento.

3.1.4. Normas de protección de datos

Los datos que las partes y los sistemas de RAL introduzcan en la plataforma RLL se almacenarán en una base de datos y se les aplicará la normativa pertinente sobre protección de datos.

3.2. Principio de subsidiariedad

La base jurídica de la presente propuesta es el artículo 114, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

El funcionamiento de un sistema de RLL a nivel de la UE para litigios transfronterizos en línea, basado en la existencia de sistemas de RAL en los Estados miembros y que respete sus respectivos reglamentos internos, reforzará la confianza en el comercio minorista digital del mercado interior y creará nuevas oportunidades para las empresas.

A pesar del bajo nivel actual de transacciones transfronterizas de comercio electrónico, hay en los Estados miembros un mercado minorista digital en rápida expansión. Por tanto, la puesta a disposición de medios sencillos, baratos y efectivos de reparación extrajudicial es aún más importante para reforzar la confianza de consumidores y comerciantes en las transacciones transfronterizas en línea.

Es necesaria una actuación a nivel de la UE para establecer la plataforma RLL en toda la UE y esta plataforma es un instrumento esencial para fomentar el comercio electrónico. También es imprescindible proporcionar a los consumidores europeos el mismo nivel de protección y fomentar las prácticas competitivas entre las empresas, aumentando así el intercambio transfronterizo, en línea, de productos o servicios.

3.3. Proporcionalidad

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

El objetivo de la propuesta es utilizar los medios más efectivos para alcanzar los objetivos perseguidos con los costes comparativos más bajos. En lugar de crear una estructura completamente nueva a nivel de la UE, el enfoque normativo propuesto se basa en los sistemas nacionales de RAL existentes, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación pertinente de la Unión.

Así pues, el Reglamento propuesto garantizará una cobertura total de servicios de RAL de calidad para los litigios transfronterizos en línea, pero los costes de aplicación se limitarán a los aspectos añadidos por la propuesta a las estructuras de RAL existentes a nivel nacional.

Las normas propuestas han sido objeto de una prueba de proporcionalidad y de una consulta intensiva para garantizar una normativa adecuada y proporcionada.

4. IMPLICACIÓN PRESUPUESTARIA

Esta medida es parte del Programa de Protección de los Consumidores 2014-2020⁷. La incidencia presupuestaria se cubrirá mediante reasignaciones en los años 2012 y 2013. Los créditos financieros necesarios para la aplicación de esta propuesta de 2012 a 2020 se elevarán a 4,586 millones de euros a precios corrientes. Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la Dirección General ya destinado a la gestión de la acción y/o reasignado dentro de la Dirección General, que se complementará en caso necesario con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la Dirección General gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes. Se adjunta una ficha financiera a la propuesta.

⁷ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al programa de protección de los consumidores 2014-2020, SEC(2011) 1320 final y SEC(2011) 1321 final.

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

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

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo⁸,

Previa 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 la dimensión digital del mercado interior y se beneficien de ella 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 en línea. Esto es especialmente importante cuando los consumidores realizan compras transfronterizas.
- (3) En el Acta del Mercado Único⁹, 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.

⁸ DO C [...] de [...], p. [...].

⁹ Comunicación de la Comisión «Acta del Mercado Único», COM(2011) 206, p. 9.

- (4) 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 Único¹⁰.
- (5) El Mercado Interior es realidad en la vida diaria de los consumidores cuando viajan, compran y pagan. Los consumidores son los protagonistas del Mercado Interior y, por lo tanto, deberían estar en el centro de todas las consideraciones al respecto. La dimensión digital del Mercado Interior se está convirtiendo en algo esencial tanto para consumidores como para comerciantes. Los consumidores utilizan cada vez más internet para hacer adquisiciones, y cada vez hay un número mayor de comerciantes que vende en línea. Los consumidores y los comerciantes deberían poder llevar a cabo las transacciones en un entorno digital con confianza.
- (6) La posibilidad de recurrir a procedimientos de resolución de litigios sencillos y baratos puede impulsar la confianza de consumidores y comerciantes en el mercado digital. No obstante, consumidores y comerciantes todavía se enfrentan a obstáculos para encontrar soluciones extrajudiciales, especialmente cuando los litigios se derivan de una transacción transfronteriza en línea. Por lo tanto, en la actualidad este tipo de litigios a menudo se queda sin resolver.
- (7) La resolución de litigios en línea ofrece una solución extrajudicial, sencilla y barata para los litigios derivados de transacciones transfronterizas. Sin embargo, en la actualidad faltan mecanismos que permitan a los consumidores y a los comerciantes resolver este tipo de litigios de forma electrónica, lo que resulta en detrimento del consumidor, constituye una barrera para las transacciones transfronterizas en línea y crea condiciones desiguales para los comerciantes, obstaculizando así el desarrollo del comercio electrónico.
- (8) El presente Reglamento debería aplicarse a la resolución extrajudicial de litigios contractuales entre consumidores y comerciantes derivados de operaciones transfronterizas, en línea, de venta de mercancías o prestación de servicios por parte de los comerciantes. No debería aplicarse a los litigios entre consumidores y comerciantes derivados de las operaciones en línea de venta de mercancías o prestación de servicios cuando al menos una de las partes no esté establecida o tenga su residencia en un Estado miembro de la Unión en el momento en que el consumidor encargue las mercancías o servicios, o cuando tanto el comerciante como el consumidor estén establecidos o tengan su residencia en el mismo Estado miembro.
- (9) El presente Reglamento 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 mercantiles¹¹, 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 mercantil¹², el Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II)¹³ y

¹⁰ 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.

¹¹ DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

¹² DO L 12 de 16.1.2001, p. 32.

¹³ DO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

el Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)¹⁴.

- (10) 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 debería ser considerada como consumidor.
- (11) La definición de «operaciones en línea de venta de mercancías o prestación de servicios» debería incluir las transacciones en línea de venta de mercancías o prestación de servicios en que el comerciante, o el intermediario de comerciante, ofrece mercancías o servicios a través de un sitio web o mediante otros medios electrónicos y el consumidor encarga dichas mercancías o servicios en dicho sitio web o mediante otros medios electrónicos. También deberían estar incluidos aquellos casos en que el consumidor accede al sitio web o a otro servicio de la sociedad de la información mediante un dispositivo electrónico móvil como, por ejemplo, un teléfono móvil.
- (12) El presente Reglamento no debería aplicarse a los litigios entre consumidores y comerciantes que se deriven de las operaciones transfronterizas, fuera de línea, de venta de mercancías o prestación de servicios. El presente Reglamento no debería aplicarse a los litigios entre comerciantes.
- (13) Este Reglamento debería entenderse conjuntamente con la Directiva/.../UE [*la Oficina de Publicaciones añadirá el número de referencia*] del Parlamento Europeo y del Consejo, de [*la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha adopción*], sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo)¹⁵, en la que se exige a los Estados miembros que garanticen la posibilidad de someter a una entidad de resolución alternativa de litigios todos los litigios entre consumidores y comerciantes residentes o establecidos en la Unión que se deriven de la venta de mercancías o la prestación de servicios.
- (14) El objetivo del presente Reglamento es crear una plataforma de resolución de litigios en línea («RLL») a nivel europeo. La plataforma RLL debería adoptar la forma de un sitio web interactivo que ofrezca un único punto de entrada a los consumidores y a los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios derivados de transacciones transfronterizas de comercio electrónico. La plataforma debería permitir a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones rellenando un impreso electrónico de reclamación en todas las lenguas oficiales de la Unión y transmitir las reclamaciones a la entidad de resolución alternativa de litigios («RAL») competente para tratar el litigio en cuestión. La plataforma debería ofrecer a las entidades de RAL y a las partes la posibilidad de llevar a cabo el procedimiento de resolución del litigio a través de la plataforma.

¹⁴ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

¹⁵ DO L ... de, p.

- (15) Un sistema de RLL a nivel europeo debería basarse en entidades de RAL existentes en los Estados miembros y respetar las tradiciones jurídicas de los Estados miembros. Por lo tanto, las entidades de RAL que reciban una reclamación a través de la plataforma RLL deberían aplicar sus propios reglamentos internos, incluidas las normas sobre costes. No obstante, mediante este Reglamento se pretende establecer una serie de normas comunes aplicables a dichos procedimientos para garantizar su efectividad, entre las que se encuentran normas para garantizar que la resolución de estos litigios se lleve a cabo con celeridad.
- (16) La garantía de que todas las entidades de RAL notificadas a la Comisión con arreglo a lo dispuesto en el artículo 17, apartado 2, de la Directiva .../.../UE [= Directiva sobre RAL en materia de consumo] [*la Oficina de Publicaciones añadirá el número de referencia*] están conectadas de forma electrónica a la plataforma europea de RLL debería permitir conseguir una cobertura completa para la reparación extrajudicial en litigios transfronterizos derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios en línea.
- (17) El presente Reglamento no impide el funcionamiento de cualquier otra entidad de resolución de litigios que opere en la Unión. Tampoco debería impedir que las entidades de RAL traten litigios transfronterizos en línea que les hayan llegado a través de canales distintos de la plataforma RLL.
- (18) Una red de moderadores de resolución de litigios en línea debería prestar apoyo a la hora de resolver litigios relacionados con reclamaciones presentadas a través de la plataforma RLL. Dicha red debería consistir en una serie de puntos de contacto para RLL en los Estados miembros, que albergarían a los moderadores de resolución de litigios en línea.
- (19) El derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho a un juez imparcial forman parte de los derechos fundamentales garantizados por el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Los procedimientos de resolución de litigios en línea no pueden concebirse como un sustituto de los procedimientos judiciales y no deberían privar a consumidores o comerciantes de sus derechos a intentar conseguir reparación ante los tribunales. Por lo tanto, no debería haber nada en este Reglamento que impidiese a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.
- (20) El tratamiento de la información con arreglo a este Reglamento debería estar sometido a estrictas garantías de confidencialidad y debería ajustarse a las normas de protección de datos personales establecidas por 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 datos¹⁶ y por el Reglamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos¹⁷. Dichas normas deberían aplicarse al tratamiento de datos personales llevado a cabo con arreglo a este Reglamento por

¹⁶ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

¹⁷ DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

los distintas personas que utilicen la plataforma, independientemente de que actúen solas o conjuntamente con otras personas.

- (21) Se debería informar a las personas cuyos datos se introduzcan en la plataforma RLL sobre el tratamiento que en ella se haga de sus datos personales, y de cuáles son sus derechos respecto de dicho tratamiento; para ello la Comisión debería poner a disposición del público una nota de protección de la intimidad y explicar, en un lenguaje claro y sencillo, el tratamiento llevado a cabo bajo la responsabilidad de los distintos actores de la plataforma, con arreglo a los artículos 11 y 12 del Reglamento (CE) n° 45/2001 y a la legislación nacional adoptada con arreglo a los artículos 10 y 11 de la Directiva 95/46/CE.
- (22) Los comerciantes deberían informar a los consumidores en sus sitios web sobre la plataforma RLL y deberían proporcionar un enlace electrónico a su página inicial. También deberían proporcionar esta información cuando un consumidor presente una reclamación a un comerciante, a un sistema de tratamiento de reclamaciones gestionado por el comerciante o al defensor del consumidor en una empresa. Esta obligación debería entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, apartados 1 a 3, de la Directiva .../.../UE [*la Oficina de Publicaciones añadirá el número de referencia*] sobre la información que los comerciantes deberán proporcionar a los consumidores en relación con los procedimientos de RAL por los que estén cubiertos dichos comerciantes y sobre si se comprometen o no a hacer recurso a los procedimientos de resolución alternativa de litigios para resolver los litigios con los consumidores. Además, esta obligación debería entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letra t) 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 consumidores¹⁸. 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.
- (23) Para poder complementar o modificar determinados elementos no esenciales de este Reglamento, deberían delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos con arreglo al artículo 290 TFUE respecto del tipo de información que los reclamantes deberían proporcionar en el impreso electrónico de reclamación disponible en la plataforma RLL. Es de especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas adecuadas en la fase preparatoria, incluyendo consultas a expertos. A la hora de preparar y elaborar los actos delegados, la Comisión debería velar por una transmisión simultánea, puntual y adecuada de los documentos pertinentes al Parlamento Europeo y al Consejo.
- (24) Con el fin de garantizar la uniformidad en las condiciones de aplicación de este Reglamento, deberían conferirse a la Comisión competencias de ejecución respecto del funcionamiento de la plataforma RLL, de las modalidades de presentación de reclamaciones y de la cooperación con la red de moderadores de RLL. Dichas competencias deberían ejercerse con arreglo al Reglamento (UE) n° 182/2011 del

¹⁸ DO L ... de, p.

Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión. Se debería utilizar el procedimiento consultivo para la adopción de actos de ejecución relativos al formato electrónico de la reclamación, debido a su carácter puramente técnico. Se debería utilizar el procedimiento de examen para la adopción de las normas relativas a las modalidades de cooperación entre los moderadores de RLL de la red de moderadores de resolución de litigios en línea.

- (25) Dado que los objetivos de este Reglamento —a saber: crear una plataforma de resolución de litigios en línea para litigios transfronterizos en línea que se rijan por normas comunes— no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros debido a la dimensión o a los efectos de la acción y, por consiguiente, pueden 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, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (26) Este Reglamento 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 EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1 *Objeto*

El objetivo del presente Reglamento es contribuir al funcionamiento del mercado interior y, en particular, a su dimensión digital, y a lograr un alto nivel de protección de los consumidores al proporcionar una plataforma que facilite la resolución extrajudicial, imparcial, transparente, efectiva y equitativa de litigios entre consumidores y comerciantes en línea.

Artículo 2 *Ámbito de aplicación*

El presente Reglamento se aplicará a la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de operaciones transfronterizas, en línea, de venta de mercancías o prestación de servicios entre consumidores y comerciantes mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios con arreglo a la Directiva [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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)*], y conlleva el uso de una plataforma europea de resolución de litigios en línea.

Artículo 3
Relación con otros actos legislativos de la Unión

El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE, el Reglamento (CE) n° 44/2001, el Reglamento (CE) n° 864/2007 y el Reglamento (CE) n° 593/2008.

Artículo 4
Definiciones

A efectos del presente Reglamento, 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) «operaciones en línea de venta de mercancías o prestación de servicios»: aquellas transacciones en línea de venta de mercancías o prestación de servicios en que el comerciante, o el intermediario del comerciante, ofrece mercancías o servicios en un sitio web o mediante otros medios electrónicos y el consumidor encarga dichas mercancías o servicios en dicho sitio web o mediante otros medios electrónicos;
- d) «medio electrónico»: un medio que utilice equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos y que se transmita, se envíe y se reciba por medios alámbricos, radiofónicos, ópticos o por otros medios electromagnéticos.

No se considerarán servicios proporcionados por medios electrónicos los siguientes:

- servicios fuera de línea;
 - servicios cuyo contenido es material, aunque se presten utilizando dispositivos electrónicos, como cajeros automáticos o máquinas expendedoras de billetes (billetes de banco o de tren), acceso a redes viales, aparcamientos, etc., de pago, aunque haya dispositivos electrónicos a la entrada o a la salida para controlar el acceso y/o para garantizar que se realiza el pago correcto;
 - servicios no prestados por medio de sistemas electrónicos de tratamiento/almacenamiento, como servicios de telefonía de voz, servicios de télex o telefax, servicios prestados mediante telefonía de voz o telefax; consulta médica por teléfono o telefax; consulta de un abogado por teléfono o telefax; comercialización directa por teléfono o telefax.
- e) «operaciones transfronterizas, en línea, de venta de mercancías o prestación de servicios»: operaciones de venta de mercancías o prestación de servicios en línea, cuando el consumidor, en el momento en que encarga las mercancías o servicios, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;

- f) 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, su lugar principal de actividad o, si la oferta del comerciante se hace o las mercancías o servicios encargados deben entregarse a partir de una sucursal, agencia, u otro tipo de establecimiento, el lugar donde dicha sucursal, agencia u otro tipo de establecimiento estén situados;
- g) «procedimiento de resolución alternativa de litigios» (en lo sucesivo «procedimiento de RAL»): procedimiento de resolución extrajudicial de un litigio 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;
- no se considerarán como procedimientos de RAL: los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio están empleadas exclusivamente por el comerciante; los procedimientos ante sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante; la negociación directa entre el consumidor y el comerciante, con o sin representación; y los intentos realizados por un juez para solucionar un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio;
- h) «entidad de resolución alternativa de litigios» (en lo sucesivo «entidad de RAL»): entidad contemplada en el artículo 4, letra e) de la Directiva *[la Oficina de Publicaciones añadirá el número de la 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)]* y notificada a la Comisión con arreglo al artículo 17, apartado 2, de dicha Directiva;
- i) «parte reclamante»: consumidor o comerciante que presenta una reclamación a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea;
- j) «parte reclamada»: consumidor o comerciante contra quien se presenta una reclamación a través de la plataforma europea de resolución de litigios en línea;
- k) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable (el «interesado»); se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.

CAPÍTULO II

Plataforma europea de resolución de litigios en línea

Artículo 5

Establecimiento de la plataforma europea de resolución de litigios en línea

1. La Comisión establecerá una plataforma europea para la resolución de litigios en línea (en lo sucesivo «plataforma RLL»).
2. La plataforma RLL será un sitio web interactivo al que se podrá acceder electrónica y gratuitamente en todas las lenguas oficiales de la Unión. La plataforma RLL constituirá un punto de entrada único para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los litigios cubiertos por el presente Reglamento.
3. La plataforma RLL desempeñará las siguientes funciones:
 - a) facilitar un impreso electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar;
 - b) proponer a las partes, basándose en la información incluida en el impreso electrónico de reclamación, una o más entidades de RAL competentes y facilitar información sobre sus tarifas (si procede), el idioma o idiomas en que se llevará a cabo el procedimiento y la duración aproximada de los procedimientos; o bien, informar a la parte reclamante que, sobre la base de la información presentada, no se ha podido identificar ninguna entidad de RAL competente;
 - c) transmitir las reclamaciones a la entidad de RAL que las partes hayan acordado utilizar;
 - d) permitir a las partes y a la entidad de RAL llevar a cabo en línea el procedimiento de resolución del litigio;
 - e) facilitar el impreso electrónico del que se servirán las entidades de RAL para transmitir la información contemplada en el artículo 9, letra c);
 - f) proporcionar un sistema de información que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma RLL y sobre la entidad de RAL que ha tratado su litigio;
 - g) publicar información sobre las entidades de RAL notificadas a la Comisión con arreglo al artículo 17, apartado 2, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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)*] que tratan los litigios cubiertos por el presente Reglamento;

- h) facilitar información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de solucionar litigios extrajudicialmente;
 - i) facilitar estadísticas sobre los resultados de los litigios tratados por las entidades de RAL a las que se haya enviado reclamaciones a través de la plataforma RLL.
4. Se registrarán electrónicamente en la plataforma RLL aquellas entidades de resolución alternativa de litigios notificadas a la Comisión con arreglo al artículo 17, apartado 2, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)*] que, de acuerdo con la información necesaria para establecer su competencia, tal como se haya notificado con arreglo al artículo 16, apartado 1, letra g) de la Directiva [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)*], y con la información incluida en el impreso electrónico de reclamación contemplado en la letra a) del apartado 3, sean competentes para tratar los litigios cubiertos por el presente Reglamento.
5. La Comisión será responsable de la plataforma RLL en lo que respecta a su desarrollo, utilización y mantenimiento, así como a la seguridad de los datos.
6. La Comisión, mediante actos de ejecución, adoptará medidas relativas a las modalidades de ejercicio de las funciones contempladas en el apartado 3. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento de examen contemplado en el artículo 15, apartado 3.

Artículo 6

Red de moderadores de resolución de litigios en línea

1. Cada Estado miembro nombrará un punto de contacto RLL y comunicará a la Comisión su nombre y señas. Los Estados miembros podrán conferir la responsabilidad de los puntos de contacto RLL a sus centros de la red de Centros Europeos del Consumidor, a las asociaciones de consumidores o a cualquier otro organismo. Cada punto de contacto RLL albergará al menos a dos moderadores de resolución de litigios en línea (en lo sucesivo «moderadores de RLL»).
2. Los moderadores de RLL prestarán apoyo a la resolución de litigios relacionados con reclamaciones presentadas a través de la plataforma y desempeñarán las siguientes funciones:
- a) en caso de necesidad, facilitarán la comunicación entre las partes y la entidad competente de RAL;
 - b) si un litigio no se puede resolver a través de la plataforma —por ejemplo, si un comerciante no está de acuerdo en recurrir a la RAL—, informarán a los consumidores de otras vías de reparación;

- c) presentarán a la Comisión y a los Estados miembros un informe anual de actividad basado en la experiencia práctica obtenida en el desempeño de sus funciones;
 - d) informarán a las partes de las ventajas y desventajas de los procedimientos aplicados por las entidades de RAL propuestas.
3. La Comisión creará una red de moderadores de resolución de litigios en línea (en lo sucesivo «red de moderadores de RLL») que permitirá la cooperación entre los moderadores de RLL y contribuirá al desempeño de las funciones establecidas en el apartado 2.
 4. La Comisión convocará, al menos una vez al año, una reunión de los miembros de la red de moderadores de RLL para permitir intercambiar las mejores prácticas y debatir todo tipo de problemas recurrentes encontrados durante la utilización de la plataforma de RLL.
 5. La Comisión, mediante actos de ejecución, adoptará las normas relativas a las modalidades de cooperación entre los moderadores de RLL. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento de examen contemplado en el artículo 15, apartado 3.

Artículo 7
Presentación de reclamaciones

1. Para presentar una reclamación en la plataforma RLL, la parte reclamante rellenará el impreso electrónico de reclamación que estará disponible en el sitio web de la plataforma. La parte reclamante podrá adjuntar a su reclamación todo tipo de documentos en formato electrónico en apoyo de su reclamación.
2. La información presentada por la parte reclamante deberá ser suficiente para determinar la entidad de RAL competente. Dicha información se describe en el anexo.
3. La plataforma RLL proporcionará a las partes información sobre la entidad o entidades de RAL identificadas como competentes por la plataforma RLL; si hay más de una opción disponible, los moderadores de RLL de los Estados miembros implicados proporcionarán a las partes información detallada sobre las distintas entidades identificadas y les aconsejarán respecto de las ventajas y desventajas de los procedimientos aplicados por cada una de dichas entidades con el fin de permitir a las partes hacer su elección con conocimiento de causa.
4. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 16 con el fin de adaptar la información enumerada en el anexo, teniendo en cuenta los criterios utilizados por las entidades de RAL notificadas a la Comisión con arreglo al artículo 17, apartado 2, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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)*], que tratan los litigios cubiertos por el presente Reglamento, para definir sus respectivos ámbitos de aplicación.

5. La Comisión, mediante actos de ejecución, establecerá las modalidades del impreso electrónico de reclamación. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento consultivo contemplado en el artículo 15, apartado 2.
6. Mediante el impreso electrónico de reclamación y sus documentos adjuntos se procesarán únicamente datos que sean exactos, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben.

Artículo 8

Tratamiento y transmisión de reclamaciones

1. Se tratarán las reclamaciones presentadas en la plataforma si el impreso electrónico de reclamación está debidamente cumplimentado.
2. Tras recibir un impreso de reclamación debidamente cumplimentado, la plataforma RLL comunicará a la parte reclamante, en el idioma de la reclamación, la información que figura a continuación, que también será enviada por correo electrónico a la parte reclamada en el idioma del contrato:
 - a) que las partes tienen que ponerse de acuerdo sobre una entidad de RAL competente para que se envíe la reclamación a dicha entidad;
 - b) que, si las partes no consiguen ponerse de acuerdo sobre una entidad de RAL competente o no se identifica a una entidad de RAL competente, la reclamación no será tratada;
 - c) si se ha conseguido identificar entidades de RAL competentes, una lista de todas las identificadas;
 - d) nombre y señas del punto de contacto RLL en el lugar de residencia del consumidor y en el lugar de establecimiento del comerciante, así como una breve descripción de las funciones contempladas en el artículo 6, apartado 2, letras a), b) y d);
 - e) una nota en que se invite al consumidor a seleccionar una o más entidades de RAL de la lista y en la que se especifique que el consumidor no está obligado a hacer dicha selección;
 - f) una nota en que se invite al comerciante a seleccionar una o más entidades de RAL de la lista, en el caso de que ninguna de dichas entidades se encuentre entre las entidades que el comerciante se ha comprometido a utilizar con arreglo al artículo 10, apartado 1, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)*];
 - g) que, si el consumidor elige una entidad de RAL que el comerciante se haya comprometido a utilizar con arreglo al artículo 10, apartado 1, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución*

alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)], la plataforma enviará la reclamación automáticamente a dicha entidad de RAL.

3. La información contemplada en el apartado 2 incluirá una descripción de las siguientes características de cada entidad:
 - a) sus tarifas, si procede;
 - b) el idioma o idiomas en que se llevará a cabo el procedimiento;
 - c) la duración aproximada del procedimiento;
 - d) si es necesaria la presencia física de las partes o sus representantes, si procede;
 - e) si el resultado del procedimiento es vinculante o no.
4. Si las partes no dan respuesta a la plataforma o no consiguen ponerse de acuerdo sobre una entidad de RAL competente, la reclamación no será tratada. Se informará al consumidor de la posibilidad de ponerse en contacto con un moderador de RLL para conseguir información sobre otras vías de reparación.
5. Si el consumidor elige una entidad de RAL que el comerciante se haya comprometido a utilizar con arreglo al artículo 10, apartado 1, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)*] o si las partes eligen en sus respuestas la misma entidad de RAL, la plataforma enviará la reclamación automáticamente a dicha entidad de RAL.
6. En el caso de que las partes se pongan de acuerdo sobre más de una entidad de RAL, se pedirá al consumidor que seleccione una de las entidades de RAL objeto del acuerdo. La plataforma enviará la reclamación automáticamente a dicha entidad de RAL.

Artículo 9 Resolución del litigio

Las entidades de RAL que reciban una reclamación con arreglo al artículo 8 deberán:

- a) notificárselo sin demora a las partes del litigio e informarles de su reglamento interno y de las tarifas aplicables a la resolución del litigio en cuestión;
- b) si, tras notificar el litigio a las partes, estas están de acuerdo en entablar una acción ante la entidad, el procedimiento de resolución del litigio habrá concluido en el plazo de treinta días a partir de la fecha en que se haya entablado la acción. En caso de litigios complejos, la entidad de RAL podrá ampliar dicho plazo;
- c) transmitir sin demora la siguiente información a la plataforma RLL:

- i) fecha de recepción y objeto del litigio;
- ii) fecha de notificación del litigio a las partes;
- iii) fecha de conclusión del procedimiento y su resultado.

Artículo 10
Base de datos

La Comisión tomará las medidas necesarias para crear y mantener una base de datos electrónica, en la que almacenará la información procesada con arreglo al artículo 5, apartado 3, y al artículo 9, letra c).

Artículo 11
Tratamiento de datos personales

1. Se concederá acceso a la información, incluidos los datos personales, relacionada con un litigio y almacenada en la base de datos contemplada en el artículo 10 únicamente a la entidad de RAL a quien se haya enviado el litigio con arreglo al artículo 8 y para los fines contemplados en el artículo 9. También se concederá acceso a esa misma información a los moderadores de RLL para los fines contemplados en el artículo 6, apartado 3.
2. La Comisión tendrá acceso a la información procesada con arreglo al artículo 9 para los fines de seguimiento del uso y funcionamiento de la plataforma RLL y para redactar los informes contemplados en el artículo 17. Asimismo, tratará los datos personales de los usuarios de la plataforma en la medida de lo necesario para la utilización y el mantenimiento de la plataforma, lo que incluye el seguimiento de la utilización de la plataforma por parte de las entidades de RAL y los moderadores de RLL.
3. Los datos personales relacionados con un litigio se almacenarán en la base de datos contemplada en el apartado 1 únicamente durante el tiempo necesario para alcanzar los fines para los que fueron recogidos y para garantizar que los interesados puedan acceder a sus datos personales con el fin de ejercer sus derechos; dichos datos serán borrados automáticamente en un plazo máximo de seis meses a partir de la fecha en que concluya el litigio enviado a la plataforma RLL con arreglo al artículo 9, letra c), inciso iii). El citado periodo de retención también se aplicará a los datos personales que las entidades de RAL o los moderadores de RLL que hayan tratado el litigio guarden en archivos nacionales, excepto en el caso de que el reglamento interno de la entidad de RAL o determinadas disposiciones del ordenamiento jurídico nacional contemplen un periodo de retención más prolongado.
4. Todo moderador de RLL y toda entidad de RAL serán considerados responsables del tratamiento con arreglo al artículo 2, letra d), de la Directiva 95/46/CE, con respecto a sus propias actividades de tratamiento de datos en virtud del presente Reglamento, y serán responsables de garantizar que dichas actividades se ajusten a las normas sobre protección de datos establecidas en los ordenamientos jurídicos nacionales en cumplimiento de la Directiva 95/46/CE. La Comisión será considerada como responsable del tratamiento con arreglo al artículo 2, letra d), del Reglamento (CE)

nº 45/2001 en relación con las responsabilidades que le incumben en virtud del presente Reglamento y el tratamiento de datos personales que implican.

Artículo 12
Confidencialidad y seguridad de los datos

1. Los moderadores de RLL y las entidades de RAL estarán sometidos a las normas del secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad establecidas en su ordenamiento jurídico nacional.
2. La Comisión adoptará las medidas de carácter técnico y organizativo adecuadas para garantizar la seguridad de la información tratada en virtud del presente Reglamento, incluyendo un control adecuado del acceso a los datos, un plan de seguridad y la gestión de los incidentes de seguridad, con arreglo al artículo 22 del Reglamento (CE) nº 45/2001.

Artículo 13
Información de los consumidores

1. Los comerciantes establecidos en la Unión y que lleven a cabo operaciones transfronterizas, en línea, de venta de mercancías o prestación de servicios informarán a los consumidores sobre la plataforma RLL y su dirección electrónica. Se podrá acceder a esta información de forma sencilla, directa, visible y permanente en los sitios web de los comerciantes y, si la oferta se hace mediante un mensaje de correo electrónico u otro tipo de mensaje de texto transmitido por medios electrónicos, en dicho mensaje. La información incluirá un enlace electrónico a la página inicial de la plataforma RLL. Los comerciantes también proporcionarán al consumidor información sobre la plataforma RLL cuando presente una reclamación a un comerciante, a un sistema de tratamiento de reclamaciones gestionado por el comerciante o al defensor del consumidor en una empresa.
2. Las disposiciones del apartado 1 se entenderán sin perjuicio de las disposiciones del artículo 10 de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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)*] relativas a la información que los comerciantes deberán proporcionar a los consumidores sobre los procedimientos de RAL por los que estén cubiertos dichos comerciantes y sobre si se comprometen o no a hacer recurso a los procedimientos de resolución alternativa de litigios para resolver los litigios con los consumidores.
3. Las disposiciones del apartado 1 se entenderán sin perjuicio de las disposiciones de los artículos 6 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 14
Seguimiento

Las autoridades competentes, creadas en los Estados miembros con arreglo al artículo 15, apartado 1, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la 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)*], harán un seguimiento del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento por parte de las entidades de RAL.

CAPÍTULO III **Disposiciones finales**

Artículo 15
Actos de ejecución

1. La Comisión estará asistida por un Comité. Dicho Comité se entenderá en el sentido del Reglamento (UE) nº 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) nº 182/2011.
3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 5 del Reglamento (UE) nº 182/2011. Si es necesario pedir el dictamen del Comité por procedimiento escrito, dicho procedimiento se dará por concluido sin resultado cuando así lo decida el presidente del Comité o lo pida una mayoría simple de miembros del Comité dentro del plazo de entrega del dictamen.

Artículo 16
Ejercicio de la delegación

1. Los poderes para adoptar actos delegados otorgados a la Comisión estarán sujetos a las condiciones establecidas en este artículo.
2. La delegación de poderes a que se refiere el artículo 7, apartado 4, se otorgará por tiempo indefinido a partir de [*la Oficina de Publicaciones añadirá la misma fecha que en el artículo 18, apartado 1, fecha de entrada en vigor del presente Reglamento*].
3. La delegación de poderes a que se refiere al artículo 7, apartado 4, podrá ser revocada en todo momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que especifique dicha decisión. Surtirá efecto el día siguiente al de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de cualesquiera actos delegados que ya estén en vigor.

4. Tan pronto como adopte un acto delegado, la Comisión lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Un acto delegado adoptado con arreglo al artículo 7, apartado 4, entrará en vigor únicamente si el Parlamento Europeo o el Consejo no han formulado objeciones en un plazo de dos meses a partir de la fecha de notificación de dicho acto al Parlamento Europeo y al Consejo, o si, antes de que expire dicho plazo, tanto el Parlamento Europeo como el Consejo han informado a la Comisión de que no tienen la intención de formular objeciones. Dicho plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 17
Informes

Cada tres años y, por primera vez, dentro de un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación del presente Reglamento. El informe irá acompañado, si procede, de propuestas para la adaptación del presente Reglamento.

Artículo 18
Entrada en vigor

1. El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
2. El presente Reglamento será aplicable a partir del [la Oficina de Publicaciones añadirá la fecha: seis meses después del plazo para la aplicación de la 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) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo), tal como se añade en dicha Directiva con arreglo al artículo 22, apartado 1, de la misma], salvo para el artículo 5, apartados 1, 4, 5 y 6, el artículo 6, apartados 1, 2 y 6, el artículo 7, apartados 4 y 5, el artículo 10, el artículo 15 y el artículo 16, que serán de aplicación a partir de la fecha en que entre en vigor el presente Reglamento.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente

ANEXO

Información que se debe proporcionar al rellenar el impreso electrónico de reclamación

- 1) Nombre, dirección y, si procede, dirección electrónica y sitio web de la parte reclamante.
- 2) Indíquese si la parte reclamante es un consumidor o un comerciante.
- 3) Nombre, dirección y, si procede, dirección electrónica y sitio web de la parte reclamada.
- 4) Indíquese si la parte reclamada es un consumidor o un comerciante.
- 5) Tipo de mercancías o servicios cuya venta o prestación ha dado lugar a la reclamación.
- 6) Motivos en que se basa la reclamación.
- 7) Lugar de residencia del consumidor en el momento de encargar las mercancías o servicios.
- 8) Método de comunicación utilizado para ofrecer las mercancías o servicios y método de comunicación utilizado para encargarlos.
- 9) Si procede, lugar en que se hizo la oferta del comerciante o se entregaron las mercancías o los servicios; si la entrega hubiera debido hacerse a partir de una sucursal, agencia, u otro tipo de establecimiento, lugar donde dicha sucursal, agencia u otro tipo de establecimiento estén situados.
- 10) Idioma del contrato.
- 11) Entidades de RAL que el comerciante se ha comprometido a utilizar con arreglo al artículo 10, apartado 1, de la Directiva .../.../UE [*se ruega a la Oficina de Publicaciones que añada el número de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, por la que se modifica la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre RAL en materia de consumo)*], si se conocen.

FICHA FINANCIERA LEGISLATIVA PARA PROPUESTAS

1. MARCO DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

1.1. Denominación de la propuesta/iniciativa

Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. La incidencia presupuestaria se cubrirá mediante reasignaciones en los años 2012 y 2013. Esta actuación forma parte del programa Consumidores 2020 para el periodo 2014-2020.

1.2. Ámbito(s) político(s) afectado(s) en la estructura GPA/PPA¹⁹

Consumidores

1.3. Naturaleza de la propuesta/iniciativa

La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva**

La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción nueva a raíz de un proyecto piloto / una acción preparatoria**²⁰

La propuesta/iniciativa se refiere a **la prolongación de una acción existente**

La propuesta/iniciativa se refiere a **una acción reorientada hacia una nueva acción**

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo(s) estratégico(s) plurianual(es) de la Comisión contemplado(s) en la propuesta/iniciativa*

Dentro de la rúbrica 1a «Competitividad para el crecimiento y el empleo», el objetivo de la propuesta es crear un sistema de resolución de litigios en línea a nivel de la UE para los litigios transfronterizos en línea entre consumidores y comerciantes.

1.4.2. *Objetivo(s) específico(s) y actividad(es) GPA/PPA afectada(s)*

Objetivo específico nº

Creación de un sistema informático de resolución de litigios en línea a nivel de la UE para los litigios transfronterizos en línea entre consumidores y comerciantes.

Actividad(es) GPA/PPA afectada(s)

Consumidores

1.4.3. *Resultado(s) e incidencia esperados*

Especifíquense los efectos que la propuesta/iniciativa debería tener sobre los beneficiarios / la población destinataria.

¹⁹

GPA: gestión por actividades. PPA: presupuestación por actividades.

²⁰

Tal como se contempla en el artículo 49, apartado 6, letra a) o b), del Reglamento financiero.

Los consumidores y las empresas de toda Europa dispondrán de una vía sencilla, rápida y barata para resolver litigios derivados de transacciones transfronterizas en línea. Los consumidores podrán pedir reparación y obtener compensaciones, mientras que las empresas podrán mantener su reputación y evitar elevados costes de litigios.

1.4.4. *Indicadores de resultados e incidencia*

Especifíquense los indicadores que permiten realizar el seguimiento de la ejecución de la propuesta/iniciativa.

- Cuando la plataforma RLL entre en funcionamiento a principios de 2015, todas las entidades de RAL deberán estar conectadas a ella.
- En 2020 el número de consumidores dispuestos a comprar en línea en otro Estado miembro habrá aumentado en un 20 %.
- En 2020 el número de empresas dispuestas a vender en línea en otro Estado miembro habrá aumentado en un 10%.

1.5. **Justificación de la propuesta/iniciativa**

1.5.1. *Necesidad(es) que deben satisfacerse a corto o largo plazo*

Artículos 114 y 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

Los consumidores y las empresas dispondrán de una vía sencilla, rápida y barata para resolver los litigios derivados de transacciones transfronterizas en línea mediante procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios en línea.

1.5.2. *Valor añadido de la intervención de la Unión Europea*

La falta de medios eficientes para resolver los litigios va en detrimento de la confianza de los consumidores en las compras transfronterizas. Tanto las empresas como los consumidores señalan claramente que las preocupaciones sobre los posibles problemas de reparación en otro Estado miembro los disuaden de vender y comprar a través de las fronteras y, por tanto, de aprovechar las ventajas potenciales del Mercado Interior. Esta situación indica que es preciso prestar especial atención al fomento de la confianza de los consumidores en el Mercado Interior y a garantizar condiciones equitativas para las empresas en todos los Estados miembros.

A pesar del bajo nivel actual de transacciones transfronterizas de comercio electrónico, en los Estados miembros se registra una tendencia de rápido crecimiento en el mercado minorista digital. Por tanto, la puesta a disposición de medios sencillos, baratos y efectivos de resolución extrajudicial es aún más importante para los consumidores y los comerciantes a fin de realizar transacciones transfronterizas en línea. Una actuación a nivel de los Estados miembros no dará lugar a la creación de una resolución de litigios en línea a nivel de la UE, que, como se indica en la Agenda Digital, es un instrumento esencial para promover el comercio electrónico.

Los objetivos perseguidos pueden alcanzarse mejor a nivel de la UE debido a sus efectos y escala. Una ventaja clara del desarrollo de la RLL a nivel de la UE es el tratamiento efectivo y adecuado de los litigios de consumo derivados de transacciones transfronterizas en línea.

Los consumidores dispondrán de una vía rápida, poco onerosa y sencilla para resolver sus litigios con los comerciantes, independientemente del sector del mercado de que se trate y del importe en juego. Gran parte de los consumidores no confía plenamente en el Mercado Interior digital, a pesar de los numerosos beneficios que ofrece, como, por ejemplo, la posibilidad de acceder a una mayor variedad de productos y servicios; en aproximadamente la mitad de los Estados miembros, más de la mitad de los productos buscados en internet solo se pueden encontrar en línea en otro país. Por último, una RLL más efectiva en el Mercado Interior reducirá los perjuicios causados a los consumidores (cantidad que se eleva, en la actualidad, al 0,02 % del PIB de la UE) y permitirá a los consumidores ahorrar cantidades significativas en las transacciones en línea, que se pueden usar para adquirir más mercancías y servicios en el Mercado Interior. Además, los comerciantes estarán en igualdad de oportunidades a la hora de tratar los litigios en materia de consumo en toda la UE, garantizando así condiciones equitativas para todos.

Las acciones unilaterales a nivel de los Estados miembros no pueden ofrecer en suficiente medida a los consumidores y los comerciantes las ventajas mencionadas. Más bien al contrario, esfuerzos descoordinados de los Estados miembros seguramente darían como resultado un tratamiento desigual para consumidores y comerciantes en el Mercado Interior y crearían niveles divergentes de reparación de los consumidores en la UE. La inmensa mayoría de los interesados presta su apoyo a la actuación a nivel de la UE en esta área.

Para mejorar la competitividad de Europa es esencial estimular la confianza de los agentes del mercado, tanto empresas como ciudadanos. Un Mercado Único que funcione correctamente, con 500 millones de consumidores, cuyo gasto se eleva al 56 % del PIB de la UE, y más de 21 millones de empresas, es la base para producir un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo, en consonancia con los objetivos de la estrategia Europa 2020.

1.5.3. Principales conclusiones extraídas de experiencias similares anteriores

En la actualidad no hay ningún sistema informático a nivel de la UE que se ocupe de la resolución en línea de litigios entre consumidores y comerciantes derivados de transacciones transfronterizas en línea. Sin embargo, ya existe una serie de herramientas informáticas para conectar a los distintos agentes en distintos Estados miembros. La nueva herramienta informática estará basada en gran medida en esas otras herramientas. Las herramientas informáticas más pertinentes son IMI, CEC y SOLVIT.

1.5.4. Compatibilidad y posibles sinergias con otros instrumentos pertinentes

El Reglamento sobre RLL está basado en la propuesta de Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo).

1.6. Duración e incidencia financiera

√ Propuesta/iniciativa de **duración limitada**

– √ Propuesta/iniciativa en vigor desde 2012 hasta 2020.

– √ Incidencia financiera desde 2012 hasta 2020

Propuesta/iniciativa de **duración ilimitada**

- Ejecución: fase de puesta en marcha desde 2012 hasta 2014,
- y pleno funcionamiento a partir de la última fecha

1.7. Modo(s) de gestión previsto(s)²¹

Gestión centralizada directa a cargo de la Comisión

Gestión centralizada indirecta mediante delegación de las tareas de ejecución en:

- agencias ejecutivas
- organismos creados por las Comunidades²²
- organismos nacionales del sector público / organismos con misión de servicio público
- personas a quienes se haya encomendado la ejecución de acciones específicas de conformidad con el título V del Tratado de la Unión Europea y que estén identificadas en el acto de base pertinente a efectos de lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento financiero

Gestión compartida con los Estados miembros

Gestión descentralizada con terceros países

Gestión conjunta con organizaciones internacionales (*especifíquense*)

Si se indica más de un modo de gestión, facilítense los detalles en el recuadro de observaciones.

Observaciones

No procede.

²¹ Las explicaciones sobre los modos de gestión y las referencias al Reglamento financiero pueden consultarse en el sitio BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² Tal como se contemplan en el artículo 185 del Reglamento financiero.

2. MEDIDAS DE GESTIÓN

2.1. Disposiciones en materia de seguimiento e informes

Especifíquense la frecuencia y las condiciones.

Cada tres años y, por primera vez, dentro de un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento, la Comisión publicará un informe sobre la aplicación del presente Reglamento. El informe irá acompañado, si procede, de propuestas para la adaptación del presente Reglamento.

2.2. Sistema de gestión y de control

2.2.1. Riesgo(s) definido(s)

La ejecución presupuestaria incluye un estudio de viabilidad y el desarrollo de una plataforma informática de RLL. Los principales riesgos son los siguientes:

La «Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (Directiva sobre RAL en materia de consumo)» es la base para el Reglamento RLL, ya que la plataforma incluirá los sistemas nacionales de Resolución Alternativa de Litigios notificados con arreglo a la Directiva. Por lo tanto, una transposición incompleta o tardía de la Directiva sobre RAL de consumo afectaría al funcionamiento efectivo del sistema de Resolución de Litigios en Línea de la UE.

Aunque la Comisión gestiona ya toda una serie de herramientas informáticas, la plataforma RLL será una de las herramientas con un mayor número de agentes conectados y tendrá aplicaciones que permitirán un enfocar de forma individual las necesidades de dichos agentes. Un posible riesgo son las dificultades técnicas que podrían retrasar el desarrollo de la plataforma.

2.2.2. Método(s) de control previsto(s)

El presupuesto se ejecutará mediante una gestión centralizada directa.

La Comisión hará un seguimiento de las fases de análisis, programación y test en el desarrollo de la herramienta informática. La unidad responsable de Sistemas de Información de la DG SANCO tiene una amplia experiencia en la gestión de herramientas informáticas (p. ej., la herramienta CEC, CPCS, RAPEX), algunas de las cuales presentan similitudes con la plataforma RLL (la herramienta CEC). La experiencia adquirida en el pasado permitirá reacción de forma puntual y efectiva antes los posibles problemas. Además, el estudio de viabilidad que se llevará a cabo en 2012 contribuirá a identificar posibles riesgos y dificultades técnicas y, de esta manera, permitirá un desarrollo sin trabas de la plataforma RLL. También se consultará a la DIGIT y a la DGT sobre determinados aspectos técnicos (p. ej., traducción automática).

2.3. Medidas de prevención del fraude y de las irregularidades

Especifíquense las medidas de prevención y protección existentes o previstas.

Además de la aplicación de todos los mecanismos de control reglamentarios, la DG SANCO preparará una estrategia antifraude en consonancia con la nueva Estrategia

antifraude de la Comisión, adoptada el 24 de junio de 2011, a fin de velar por que sus controles internos de lucha contra el fraude se ajusten completamente a los de la Estrategia de la Comisión y por que su planteamiento de gestión del riesgo de fraude esté enfocado a detectar ámbitos en los que existe riesgo de fraude y a proporcionar las respuestas adecuadas.

La Comisión cumple las disposiciones sobre contratación pública del Reglamento financiero a la hora de adquirir equipos informáticos y los correspondientes servicios; en todos los contratos firmados se aplican las disposiciones sobre auditorías y controles por parte del Tribunal de Cuentas y de la OLAF.

3. INCIDENCIA FINANCIERA ESTIMADA DE LA PROPUESTA/INICIATIVA

3.1. Rúbrica(s) del marco financiero plurianual y línea(s) presupuestaria(s) de gastos afectada(s)

- Líneas presupuestarias de gasto existentes

En el orden de las rúbricas del marco financiero plurianual y las líneas presupuestarias.

Rúbrica del marco financiero plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Descripción.....]	Disoc. / no disoc. ⁽²³⁾	de países de la AELC ²⁴	de países candidatos ²⁵	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento financiero
1A	17.020200	Disoc.	SÍ	NO	NO	NO

- Nuevas líneas presupuestarias solicitadas: No procede

En el orden de las rúbricas del marco financiero plurianual y las líneas presupuestarias.

Rúbrica del marco financiero plurianual	Línea presupuestaria	Tipo de gasto	Contribución			
	Número [Rúbrica.....]	Disoc. / no disoc.	de países de la AELC	de países candidatos	de terceros países	a efectos de lo dispuesto en el artículo 18.1.a bis) del Reglamento financiero
	[XX.YY.YY.YY]		SÍ/ NO	SÍ/ NO	SÍ/ NO	SÍ/ NO

²³ Disoc. = créditos disociados / no disoc. = créditos no disociados.

²⁴ AELC: Asociación Europea de Libre Comercio.

²⁵ Países candidatos y, en su caso, países candidatos potenciales de los Balcanes Occidentales.

3.2. Incidencia estimada en los gastos

3.2.1. Resumen de la incidencia estimada en los gastos

En millones EUR (al tercer decimal)

Rúbrica del marco financiero plurianual:	Número 3	Competitividad para el crecimiento y el empleo
---	-------------	--

DG: Salud y Consumidores			Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
• Créditos de operaciones												
Número de línea presupuestaria: 17.020200	Compromisos	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagos	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Número de línea presupuestaria	Compromisos	(1a)										
	Pagos	(2a)										
Créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación de programas específicos ²⁶												
Número de línea presupuestaria		(3)										
TOTAL de los créditos para la DG Salud y Consumidores	Compromisos	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Pagos	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

• TOTAL de los créditos de operaciones	Compromisos	(4)								
	Pagos	(5)								
• TOTAL de los créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación de programas específicos		(6)								
TOTAL de los créditos para la RÚBRICA <...> del marco financiero plurianual	Compromisos	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Pagos	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Si la propuesta/iniciativa afecta a más de una rúbrica: No procede

• TOTAL de los créditos de operaciones	Compromisos	(4)								
	Pagos	(5)								
• TOTAL de los créditos de carácter administrativo financiados mediante la dotación de programas específicos		(6)								
TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 4 del marco financiero plurianual (Importe de referencia)	Compromisos	=4+ 6								
	Pagos	=5+ 6								

Rúbrica del marco financiero plurianual:	5	«Gastos administrativos»
---	----------	--------------------------

En millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2012	Año 2013							TOTAL
DG: <Salud y Consumidores>										
• Recursos humanos		0,318	0,318							0,636
• Otros gastos administrativos										
TOTAL para la DG <Salud y Consumidores>	Créditos	0,318	0,318							0,636

TOTAL de los créditos para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual	(Total de los compromisos = total de los pagos)									0,636
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

En millones EUR (al tercer decimal)

		Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
TOTAL de los créditos para las RÚBRICAS 1 a 5 del marco financiero plurianual	Compromisos	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Pagos	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Incidencia estimada en los créditos de operaciones*

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos de operaciones
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos de operaciones, tal como se explica a continuación:

Créditos de compromiso en millones EUR (al tercer decimal)

Indíquense los objetivos y los resultados		Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL											
RESULTADOS																						
Tipo de resultado	Coste medio del resultado	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número de resultados	Coste	Número total de resultados	Coste total							
OBJETIVO ESPECÍFICO Nº 1																						
- Resultado Plataforma informática		1			1,0		1,0													1	2,0	
- Resultado Mantenimiento de la plataforma informática		1						0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8

- Resultado			1	0,150															1	0,150
Estudio de viabilidad																				
Subtotal del objetivo específico nº 1																				
OBJETIVO ESPECÍFICO nº 2																				
- Resultado																				
Subtotal del objetivo específico nº 2																				
COSTE TOTAL				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3	3,95

3.2.3. Incidencia estimada en los créditos de carácter administrativo

3.2.3.1. Resumen

- √ La propuesta/iniciativa no exige la utilización de créditos administrativos
- √ La propuesta/iniciativa exige la utilización de créditos administrativos, tal como se explica a continuación:

En millones EUR (al tercer decimal)

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	TOTAL
--	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-------

RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual										
Recursos humanos	0,318	0,318								0,636
Otros gastos administrativos		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Subtotal para la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

al margen de la RÚBRICA 5²⁷ del marco financiero plurianual										
Recursos humanos										
Otros gastos de carácter administrativo										
Subtotal al margen de la RÚBRICA 5 del marco financiero plurianual										

²⁷

Asistencia técnica y/o administrativa y gastos de apoyo a la ejecución de programas y/o acciones de la UE (antiguas líneas «BA»), investigación indirecta, investigación directa.

TOTAL	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Necesidades estimadas de recursos humanos

- La propuesta/iniciativa no exige la utilización de recursos humanos
- La propuesta/iniciativa exige la utilización de recursos humanos, tal como se explica a continuación²⁸:

Estimación que debe expresarse en valores enteros (o, a lo sumo, con un decimal)

	Año 2012	Año 2013				Año N
• Empleos de plantilla (funcionarios y agentes temporales)						
17 01 01 01 (Sede y Oficinas de Representación de la Comisión)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (Delegaciones)						
XX 01 05 01 (Investigación indirecta)						
10 01 05 01 (Investigación directa)						
• Personal externo (en unidades de equivalente a jornada completa, EJC)²⁹						
17 01 02 01 (AC, INT, ENCS de la dotación global)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, INT, JED, AL y ENCS en las delegaciones)						
XX 01 04 yy³⁰	- en la sede ³¹					
	- en las delegaciones					
XX 01 05 02 (AC, INT, ENCS; investigación indirecta)						
10 01 05 02 (AC, INT, ENCS; investigación directa)						
Otras líneas presupuestarias (especificquense)						
TOTAL	3 (0,318)	3 (0,318)				

XX es el ámbito político o título presupuestario en cuestión.

Descripción de las tareas que deben llevarse a cabo:

Funcionarios y agentes temporales	Desarrollo, mantenimiento y actualización del sistema informático de Resolución de
-----------------------------------	--

²⁸ La incidencia presupuestaria se cubrirá mediante reasignaciones en los años 2012 y 2013. A partir de 2014, las necesidades de recursos humanos se cubrirán mediante el programa Consumidores 2020.

²⁹ AC = agente contractual; INT = personal de empresas de trabajo temporal («intérimaires»); JED = joven experto en delegación; AL = agente local; ENCS = experto nacional en comisión de servicios.

³⁰ Por debajo del límite de personal externo con cargo a créditos de operaciones (antiguas líneas «BA»).

³¹ Básicamente para los Fondos Estructurales, el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader) y el Fondo Europeo de Pesca (FEP).

	Litigios en Línea.
Personal externo	No procede

Las necesidades en materia de recursos humanos las cubrirá el personal de la DG ya destinado a la gestión de la acción y reasignado dentro de la DG, que se complementará en caso necesario con cualquier dotación adicional que pudiera asignarse a la DG gestora en el marco del procedimiento de asignación anual y a la luz de los imperativos presupuestarios existentes.

3.2.4. *Compatibilidad con el marco financiero plurianual vigente*

- La propuesta/iniciativa es compatible tanto con el marco financiero plurianual de 2007-2013 como con el de 2014-2020.
- La propuesta/iniciativa implicará la reprogramación de la rúbrica correspondiente del marco financiero plurianual.

Explíquese la reprogramación requerida, precisando las líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

.....

- La propuesta/iniciativa requiere la aplicación del Instrumento de Flexibilidad o la revisión del marco financiero plurianual.³²

Explíquese qué es lo que se requiere, precisando las rúbricas y líneas presupuestarias afectadas y los importes correspondientes.

.....

3.2.5. *Contribución de terceros*

- La propuesta/iniciativa no prevé la cofinanciación por terceros
- La propuesta/iniciativa prevé la cofinanciación que se estima a continuación:

Créditos en millones EUR (al tercer decimal)

	Año N	Año N+1	Año N+2	Año N+3	Insértense tantos años como sea necesario para reflejar la duración de la incidencia (véase el punto 1.6)			Total
Especifíquese el organismo de cofinanciación								
TOTAL de los créditos cofinanciados								

³² Véanse los puntos 19 y 24 del Acuerdo Interinstitucional.

3.3. Incidencia estimada en los ingresos

- La propuesta/iniciativa no tiene incidencia financiera en los ingresos.
- La propuesta/iniciativa tiene la incidencia financiera que se indica a continuación:
 - en los recursos propios
 - en ingresos diversos

En millones EUR (al tercer decimal)

Línea presupuestaria de ingresos:	Créditos disponibles para el ejercicio presupuestario en curso	Incidencia de la propuesta/iniciativa ³³						
		Año N	Año N+1	Año N+2	Año N+3	Insértense tantos años como sea necesario para reflejar la duración de la incidencia (véase el punto 1.6)		
Artículo								

En el caso de los ingresos diversos «afectados», especifíquese la línea o líneas presupuestarias de gasto en la(s) que repercuta(n).

Especifíquese el método de cálculo de la incidencia en los ingresos.

³³ Por lo que se refiere a los recursos propios tradicionales (derechos de aduana, cotizaciones sobre el azúcar), los importes indicados deben ser importes netos, es decir, importes brutos tras la deducción del 25 % de los gastos de recaudación.