

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la «Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo)»

[COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD)]

(2012/C 181/18)

Ponente: **Jorge PEGADO LIZ**

Los días 13 y 14 de diciembre de 2011, el Parlamento Europeo y el Consejo, respectivamente, de conformidad con el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, decidieron consultar al Comité Económico y Social Europeo sobre la

«Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre RLL en materia de consumo)»

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (CIOD).

La Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo, encargada de preparar los trabajos en este asunto, aprobó su dictamen el 9 de marzo de 2012.

En su 479º Pleno de los días 28 y 29 de marzo de 2012 (sesión del 28 de marzo de 2012), el Comité Económico y Social Europeo aprobó por 117 votos a favor y 6 abstenciones el presente dictamen.

1. Conclusiones y recomendaciones

1.1 El CESE, que viene solicitando desde hace tiempo una iniciativa de este cariz, acoge favorablemente la propuesta de la Comisión y da su visto bueno a la elección del Reglamento como instrumento jurídico.

1.2 Sin embargo, el CESE considera que la base jurídica más apropiada sería el artículo 169.2, b) y el artículo 4 del TFUE, y no solo el artículo 114, así como los artículos 38 y 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

1.3 El CESE acoge favorablemente la declaración de la Comisión en el sentido de que, con la creación de este sistema, no se pretende privar a las partes del derecho a recurrir ante los tribunales, si así lo desean, ni sustituir al normal funcionamiento de los procesos judiciales.

1.4 Sin embargo, considera que la propuesta es tímida e incluso engañosa en su título, y se sitúa muy por debajo de lo que cabría esperar y de lo que es deseable y posible, especialmente por lo que respecta a la utilización de toda una serie de medios tecnológicos y de sistemas de información electrónica ya existentes y utilizados con éxito, de la llamada segunda generación de RLL.

1.5 Por ello el CESE recomienda a la Comisión que considere esta propuesta como solo un primer paso hacia una efectiva resolución de litigios en línea y desarrolle a corto plazo las posibilidades del sistema para integrar toda la innovación tecnológica compatible con la certidumbre y seguridad jurídica, aun cuando tenga que crear «ex novo» un sistema específico y autónomo para la RLL de la UE para las transacciones transfronterizas.

1.6 El CESE considera que no se justifica que se excluyan del sistema los litigios que no sean transfronterizos o los que no resulten exclusivamente de transacciones concluidas a través de medios electrónicos (litigios *offline*).

1.7 El CESE no cree que estos mecanismos puedan incluir las reclamaciones de los comerciantes contra los consumidores.

1.8 El CESE recomienda que se formule explícitamente la posibilidad de que las partes puedan hacerse representar por abogados o por terceros, como asociaciones que representen los intereses de los consumidores en sus reclamaciones en línea.

1.9 El CESE insta a la Comisión a que precise más claramente de qué modo la plataforma RLL podrá resolver las cuestiones más complejas que puedan surgir en ciertos litigios en línea, como la discusión sobre las cláusulas contractuales abusivas o la ley aplicable a los contratos.

1.10 El CESE alberga serias dudas de que sean realistas los plazos impuestos y teme que hacerlos obligatorios, junto con la previsible imposibilidad práctica de su cumplimiento, contribuya al descrédito del sistema en el que uno de los principales objetivos es garantizar la rapidez y eficacia.

1.11 El CESE propone la interconexión de dicha plataforma en línea con un «libro de reclamaciones en línea», que los sitios web de los comerciantes en línea deberían facilitar.

1.12 El CESE recomienda que la Comisión adopte un sistema de garantía de calidad del sistema que se creará, propone la concesión de *trustmarks* (sellos o etiquetas de confianza) por entidades acreditadas y autorizadas a los agentes económicos que den a conocer (en sus sitios web) y promuevan la resolución de litigios a través de la plataforma, y aboga por que en los códigos de conducta se incluya una referencia a la resolución de litigios a través de dicha plataforma.

1.13 El CESE recomienda que la cuestión de la financiación de este sistema se aborde de modo explícito y valiente en caso de que las organizaciones representativas de los consumidores y algunos Estados miembros no tengan los medios para hacer frente a los mayores gastos que supone su aplicación, dado que esta cuestión es decisiva para garantizar la imparcialidad e independencia del sistema.

1.14 El CESE considera que demasiados aspectos esenciales del instrumento legislativo y del funcionamiento del sistema se dejan para futuros actos de ejecución o actos delegados, que van mucho más allá de los límites establecidos en el artículo 290 del Tratado, lo que tiene consecuencias para la seguridad y certidumbre jurídica del dispositivo.

1.15 El CESE considera necesario revisar y mejorar el contenido de diversas disposiciones para que resulten más claras, menos ambiguas y más eficaces, y recomienda a la Comisión que tenga en cuenta sus observaciones específicas.

2. Síntesis de la propuesta

2.1 Considerando que una parte sustancial de las entidades encargadas de la resolución extrajudicial de litigios de consumo (RAL) no brinda a los consumidores europeos la posibilidad de efectuar toda la tramitación de los procedimientos en línea;

Considerando que la falta de medios de reparación eficaces para las reclamaciones resultantes de transacciones transfronterizas de consumo en línea tiene consecuencias nefastas para los consumidores y las empresas;

Considerando que el tenor de las conclusiones de innumerables estudios encargados en la materia señalan que existe un apoyo generalizado al desarrollo de herramientas para la resolución de litigios de consumo en línea (RLL), a través de una acción a nivel de la UE;

Considerando que los resultados de la evaluación de impacto SEC(2011) 1408 final, de 29.11.2011, señalan que solo la combinación de los dos instrumentos, RAL y RLL, puede asegurar el acceso a medios extrajudiciales imparciales, transparentes y eficaces para la resolución de litigios de consumo ligados a transacciones transfronterizas de comercio electrónico;

La Comisión, con la propuesta de Reglamento, pretende establecer un sistema de RLL en toda la UE, para facilitar la resolución de litigios en línea en materia de consumo relacionados

con la venta de bienes o la prestación de servicios transfronterizos por vía electrónica entre un comerciante y un consumidor.

2.2 Para ello, la Comisión utiliza exclusivamente como base jurídica el artículo 114 del TFUE que tiene como objetivo la realización del mercado interior en el sentido de:

- a) Crear una «plataforma europea para la resolución de litigios en línea» (plataforma RLL), bajo la forma de un sitio web interactivo, gratuito y accesible en línea, en todas las lenguas oficiales de la UE. Dicha plataforma 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, en el que todos sus elementos residan o estén establecidos en diferentes Estados miembros de la UE;
- b) Constituir una «red de moderadores de RLL», que constará de un punto de contacto en cada Estado miembro, a saber, la autoridad competente designada en los términos de la Directiva RAL como responsable de la asistencia para la resolución de los litigios presentados a través de dicha plataforma.

2.3 El Reglamento propuesto solo se aplica a litigios entre comerciantes y consumidores que se produzcan por la venta de bienes o la prestación de servicios transfronterizos que se efectúen en línea.

2.4 El sistema que se instituirá deberá basarse en las entidades de RAL ya existentes y en el respeto de las tradiciones jurídicas de los Estados miembros en lo que se refiere a las respectivas normas nacionales de procedimiento, principalmente en materia de costes, sin perjuicio de un conjunto de normas de funcionamiento común, para garantizar su eficacia y rapidez. Este sistema no se opone al funcionamiento de cualquier entidad de RAL en línea ya existente en la UE ni impide que las entidades de RAL puedan dirimir los litigios transfronterizos que les sometan por otras vías distintas a la plataforma.

2.5 Los procedimientos de RLL no pretenden sustituir a los procesos judiciales ni privar a los consumidores o comerciantes de su derecho a obtener reparación a través de los tribunales. El Reglamento propuesto se aplicará a todas las entidades que ofrezcan, con carácter permanente, una resolución de litigios a través de un procedimiento de RAL, incluidos los procedimientos de arbitraje institucionalizado que no sean creados *ad hoc*.

3. Observaciones generales

3.1 El CESE, en algunos de sus dictámenes más recientes y especialmente tras la adopción de la Agenda Digital⁽¹⁾, de las 50 medidas⁽²⁾ y de las doce prioridades para estimular el mercado interior⁽³⁾, ha solicitado la creación de un sistema de resolución de litigios en línea, por lo que no puede sino celebrar esta iniciativa de la Comisión, apoyando igualmente la elección del instrumento jurídico adoptado: el Reglamento.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 En cuanto a la base jurídica, el CESE entiende que, además de la mera realización del mercado interior, lo que está también en juego es un instrumento de protección de los consumidores, por lo que la base jurídica más adecuada, de no adoptarse el artículo 81 del TFUE, debería ser el artículo 169, apartado 2, letra b) y apartado 4, y no solo el artículo 114, así como los artículos 38 y 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE.

3.3 El Comité aplaude la expresa declaración de la Comisión, en el sentido de que, con la creación de este sistema no se pretende privar del derecho a recurrir a los tribunales, si las partes así lo desean, ni sustituir al normal funcionamiento de los procesos judiciales.

3.4 El Comité acoge favorablemente la ampliación de la noción de consumidor, en el mismo sentido que la propuesta de directiva de RAL y dando continuidad a la nueva directiva «derechos de los consumidores»⁽⁴⁾, para hacer extensivo su campo de aplicación a los contratos de doble finalidad, en los que la actividad comercial de la persona ya no es predominante en el contexto global del contrato, pero le gustaría que esta noción apareciera de forma explícita en el articulado.

3.5 Asimismo, toma nota de la preocupación de la Comisión por respetar las tradiciones jurídicas de los Estados miembros y no pretender sustituir o disminuir el papel de las entidades de RAL existentes en el ámbito de este sistema, pero duda que de este modo se dé un paso significativo hacia la desmaterialización de los litigios para que se pudieran tratar en línea.

3.6 Reconoce que, en la práctica, la propuesta sometida a examen se limita a crear una especie de «sello de correo electrónico», o de un «buzón en línea» al que se dirigen las reclamaciones que, tras una selección meramente formal, se remiten a las diferentes entidades de RAL, configurándose de esta forma como un sistema de distribución burocrático, administrativo y pesado.

3.7 Considera que la propuesta es tímida y se sitúa muy por debajo de lo que cabría esperar y de lo que es deseable y posible, especialmente por lo que respecta a:

- a) el Plan de Acción Plurianual 2009-2013 sobre Justicia Electrónica Europea⁽⁵⁾;
- b) el documento vanguardista de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Comercial Internacional⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, titulado «Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions»;
- c) la exclusión de los litigios que no sean meramente transfronterizos, obligando a los Estados miembros que lo deseen a configurar sistemas puramente nacionales para los litigios

internos, aunque las partes interesadas sean de diferente nacionalidad pero residan permanente o temporalmente en el mismo Estado miembro;

- d) la exclusión de los litigios que no resulten exclusivamente de transacciones concluidas a través de medios electrónicos (u *offline*), al no haber adoptado la definición más amplia del comercio electrónico que figura en la Directiva 2000/31/CE, incluidos los litigios resultantes de las comunicaciones comerciales en línea que no se traducen en una transacción, o incluso la posibilidad, ya reconocida en la actualidad por algunos dispositivos de RAL, de tratar electrónicamente litigios resultantes de transacciones efectuadas a distancia por medios no electrónicos (venta por catálogo o a domicilio) e incluso transacciones presenciales efectuadas en viajes a otros Estados miembros, en los casos en que el litigio surja después de concluir la transacción comercial;
- e) la no adopción de lo que hoy se conoce vulgarmente como un sistema de 2ª generación de RLL⁽⁷⁾ (*Resolución de litigios en línea*), en el que la tecnología (inherente a esta plataforma) asume un papel activo y opera como una verdadera «cuarta parte»⁽⁸⁾ (además de las dos partes y del mediador/árbitro) en el proceso de resolución de litigios en línea en materia de consumo; ello permitiría a las partes comunicarse a distancia, en tiempo real o con un desfase, por medio de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en lugar de comunicarse en presencia una de otra;
- f) la falta de cualquier referencia a un sistema de garantía de calidad del sistema instituido, como la norma ISO 10003 – «Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones», que también podría servir para normalizar un folleto informativo sobre el funcionamiento del mecanismo, o a la existencia de una «watch list» (lista de control) en la que pudieran registrarse las reclamaciones contra los profesionales.

3.8 A pesar de que el Reglamento atribuye a la plataforma RLL la posibilidad de «permitir a las partes y a la entidad de RAL llevar a cabo en línea el procedimiento de resolución del litigio» (artículo 5, apartado 3, letra d)), el CESE esperaba que se hubiesen sentado las bases de un sistema de RLL como elemento de legitimación de la justicia en línea, o justicia electrónica; esperaba que la estructura facilitada reutilizase y reprodujese las infraestructuras y recursos tecnológicos existentes, sincrónicos o asincrónicos, como, por ejemplo, los «chats», foros electrónicos, «mailing lists» (listas de correo), correo electrónico, teleconferencia, audio y videoconferencia y salas de mediación virtuales; también esperaba que mejorase las aplicaciones de la justicia y abogase por la utilización de útiles de primera y segunda generación de RLL en el proceso (negociación, mediación y arbitraje en línea), promoviendo la «mediación electrónica» entre las partes, el incremento del proceso productivo y el fomento de procedimientos más fácilmente observables y pre-visibles.

⁽⁴⁾ Directiva 2011/83/UE (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

⁽⁵⁾ DO C 75 de 31.3.2009, p. 1.

⁽⁶⁾ Consúltese en http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

⁽⁷⁾ Véase G. Peruginelli y G. Chiti «Artificial Intelligence Dispute Resolution» in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Véanse, entre otros, los procedimientos CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) y SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Este último ha permitido la resolución de más de 200 000 litigios en 120 países, desde 1999, ECDIR (disponible en <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Aunque sin avanzar hacia los mencionados modelos de segunda generación —en los que el recurso a los útiles telemáticos y la ayuda de la inteligencia artificial, por medio de modelos matemáticos, permiten la resolución de los litigios mediante la evaluación sistemática de las propuestas de las partes, apoyadas a su vez por agentes informáticos dotados de igual capacidad («interfaces inteligentes») en un proceso interactivo basado en esquemas normalizados de negociación como la BATNA («Best Alternative to a Negotiated Agreement»: mejor alternativa a un acuerdo negociado) o la WATNA («Worst Alternative to a Negotiated Agreement»: peor alternativa a un acuerdo negociado) para llegar a la ZOPA («Zone of Possible Agreement»: zona de posible acuerdo)—, la Comisión, para estar a la altura de las expectativas y los anuncios de esta iniciativa, debería haber considerado, por lo menos, las posibilidades de incluir en las funciones de la plataforma para los participantes en un sistema de RLL las herramientas de ayuda para la toma de decisiones como, por ejemplo, los sistemas periciales, sistemas de información basada en casos anteriores, sistemas de acceso a bases de datos informáticos (razonamiento por analogía o «*case based reasoning*» (CBR) en la literatura internacional) y la resolución de litigios en línea que se base en los diferentes estilos de las partes para resolver los litigios.

3.10 El CESE también se pregunta cómo la Comisión ha previsto la resolución en línea de los casos que no solo tengan que ver con los desacuerdos comerciales clásicos del tipo «defecto», «mal funcionamiento» o «retrasos en la entrega o falta de entrega», sino más bien con el debate sobre las cláusulas contractuales abusivas o la legislación aplicable a los contratos.

3.11 El CESE apreciaría que se mencionase explícitamente la posibilidad de que las partes se hagan representar por abogados o por terceros, y especialmente por asociaciones que representen los intereses de los consumidores en sus reclamaciones en línea.

3.12 El CESE observa con extrañeza que la cuestión de la financiación para la aplicación de este nuevo instrumento no se haya abordado de modo explícito y valiente, cuando lo cierto es que las organizaciones que representan a los consumidores lo consideraron esencial en las consultas realizadas; algunos Estados miembros no están en condiciones de hacer frente al aumento de gastos que suponen las nuevas estructuras, formación de «moderadores» y otros funcionarios de apoyo, información y asistencia a los consumidores y nuevas funciones burocráticas, cuando este tema ha sido considerado por todos como decisivo para garantizar la imparcialidad e independencia del sistema.

4. Observaciones específicas

4.1 Artículo 1: Objeto

El objeto de este Reglamento debería comportar igualmente el principio del acceso al derecho y la justicia por las partes. Además de la resolución de litigios, la plataforma podría servir también para la prevención de litigios, permitiendo recabar información pertinente para resolver los conflictos.

4.2 Artículo 2: Ámbito de aplicación

El CESE apreciaría que, también desde el punto de vista de la racionalidad económica, el Reglamento pudiera aplicarse igualmente a los conflictos acaecidos en un entorno «offline», dado que, habida cuenta de la forma en que actúan diversos prestadores de RAL, ya es una práctica común utilizar tecnologías de la información en la mediación entre las partes.

En el plano formal, se sugiere que la materia de las exclusiones de aplicación debería constar en este artículo 2 y no en el artículo 4, que se atiene a las definiciones.

4.3 Artículo 3: Relación con otros actos legislativos de la Unión

El CESE sugiere la inclusión de las directivas sobre comercio electrónico, venta de bienes de consumo y contratos a distancia.⁽⁹⁾

4.4 Capítulo II – Plataforma europea de resolución de litigios en línea

El CESE preferiría que, en aras de una mayor claridad, los elementos relativos a la concepción de la plataforma y al proceso de tramitación fuesen objeto de capítulos diferentes.

4.5 Artículo 5, apartado 3, letra b)

El CESE duda de que, en la práctica, las partes puedan elegir una entidad de RAL por falta de conocimientos y criterios para ello. Por otro lado, sería conveniente que las propias partes pudiesen por sí mismas proceder a la designación de una entidad con la que ya hayan trabajado anteriormente.

4.6 Artículo 5, apartado 3, letra i)

El CESE teme que estas informaciones sean insuficientes. Por ello propone que, además de las estadísticas sobre los resultados de los litigios, la plataforma indique cuáles son las metodologías de RAL más utilizadas y facilite datos estadísticos de los asuntos tratados. Por otra parte, la plataforma debe integrar un sistema de gestión de los procedimientos dotado de indicadores de gestión (incluidos los procedimientos abiertos, los cerrados y los pendientes, así como la duración y costes del procedimiento). Además, el CESE considera que la mera indicación o propuesta a las partes de una o más entidades de RAL no asegura que se consiga el objetivo perseguido: el acceso a la justicia por las partes. El CESE subraya que basta que una de las partes no esté de acuerdo con la entidad de RAL propuesta para que el proceso acabe por abandono (véanse artículo 7, apartado 3 y artículo 8, apartado 2, letra b), y apartado 4), lo que, de hecho, aboca al fracaso del sistema.

⁽⁹⁾ Directiva n.º 2000/31/CE (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1), Directiva n.º 1999/44/CE (DO L 171 de 7.7.1999, p. 12) y Directiva n.º 97/7/CE (DO L 144 de 4.6.1997, p. 19).

4.7 Artículo 6: Red de moderadores de resolución de litigios en línea

El CESE considera que la expresión «resolución de litigios en línea» es engañosa y debería evitarse, ya que, a decir verdad, la resolución de litigios no se promueve en línea, sino por los métodos clásicos de RAL. Tan solo se acepta electrónicamente la reclamación.

El CESE teme seriamente que este sistema condicione o menoscabe la rapidez y eficacia postulada en el objeto de la propuesta de Reglamento, ya que podría dar lugar a una tramitación burocratizada del procedimiento, dado el sistema de redirección en tres fases preconizado, y emite serias dudas sobre la posibilidad de respetar efectivamente el plazo de treinta días establecido en el artículo 9, letra b). Conviene señalar que, hasta que las partes procedan a la efectiva resolución del litigio por el prestador de RAL, la reclamación tiene que presentarse por vía electrónica a la plataforma, para luego ser examinada y propuesta a las entidades de RAL competentes, y a continuación redirigida por los moderadores de RLL hacia la entidad de RAL elegida, lo que supone inevitablemente la dilación del procedimiento con los consiguientes costes de retrasos y de oportunidad para las partes.

4.8 Artículo 7: Presentación de reclamaciones

El CESE aconseja que se preste la debida atención a la necesidad de brindar a las partes la posibilidad de hacer traducir de manera fiable y a un coste razonable la reclamación y los documentos anexos. Esta cuestión reviste una importancia crucial para el funcionamiento del sistema, pero la propuesta la ignora, pues ni siquiera hace referencia a los sistemas de traducción automática ya existentes y que deberían integrarse en el sistema.

4.9 Artículo 7, apartados 2 y 6

El CESE subraya que el documento anexo, «Información que se debe proporcionar al rellenar el impreso electrónico de reclamación» es tan totalmente insuficiente en cuanto a su contenido y la forma en que debe rellenarse que ni siquiera merece un comentario.

El CESE considera que este sitio web, además de facilitar un impreso, debería disponer de un manual de instrucciones en línea sobre el *modus operandi* para rellenarlo; debería incluir instrucciones específicas en este sentido (instrucciones previas para la adaptación a este *software* o, adicionalmente, facilitar un sitio web de apoyo con instrucciones, ayudas y respuestas a las preguntas más frecuentes); debería prever un espacio interactivo para que las partes expliquen sus problemas y reciban respuestas inmediatas en línea; debería facilitar la exposición oral de los hechos en diferentes lenguas y con traducción inmediata, a través de las nuevas tecnologías de la comunicación existentes; y además, debería prever un sistema para detectar automáticamente los formularios incorrecta o incompletamente cumplimentados, facilitando la información necesaria para su corrección y evitando así la necesidad de presentar una nueva reclamación.

El CESE considera que algunos conceptos jurídicos indeterminados como, por ejemplo, i) «suficiente» (apartado 2) o ii) «datos

que sean exactos, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben» (apartado 6) deben ser objeto de precisiones para garantizar una información concreta.

El CESE propone que se tenga en cuenta no solo una obligación con respecto a los medios (facilitar un impreso en línea), sino que sea posible cumplimentarlo de forma intuitiva, *consumer friendly*, fácil y cómoda. ⁽¹⁰⁾

Por otra parte, el CESE propone la interconexión de esta plataforma en línea con un «libro de reclamaciones en línea», cuya existencia debería figurar en los sitios web de los comerciantes en línea. Su cumplimentación podría brindar la posibilidad de remitirlo directa, automáticamente y de forma electrónica por interfaz a la plataforma RLL central, para que tenga lugar la resolución del litigio.

4.10 Artículo 8, apartado 1

El CESE recuerda que entre los consumidores hay un cierto grado de analfabetismo (por no hablar de la exclusión digital) y teme que la sanción prevista en el apartado 1 tenga un efecto totalmente contrario a los objetivos de la iniciativa, traducéndose en una práctica formal de no resolver los litigios.

4.11 Artículo 12: Confidencialidad y seguridad de los datos

El CESE advierte que las normas sobre el secreto profesional y la confidencialidad están sujetas a la legislación nacional y que no se exige ninguna disposición para la carga de la prueba y las soluciones en los casos en que no se cumplan dichas obligaciones.

4.12 Artículo 13: Información de los consumidores

El CESE propone la concesión de *trustmarks* (sellos o marcas de confianza) por entidades acreditadas y autorizadas a los agentes económicos que den a conocer (en sus sitios web) y promuevan la resolución de litigios a través de esta plataforma como, por ejemplo, «TRUSTe», Euro-Label o Global Trustmark Alliance.

El CESE aboga por que en los códigos de conducta (elaborados por agentes económicos, asociaciones de consumidores o proveedores, así como por entidades gubernamentales) se incluya una referencia a la resolución de litigios a través de esta plataforma en línea.

⁽¹⁰⁾ Efectivamente, algunas comunicaciones importantes pueden menoscabarse por una mala ortografía, errores gramaticales o tipográficos. Los errores ortográficos pueden inducir a conclusiones precipitadas sobre la otra parte o generar dudas en cuanto a la calidad del propio proceso de resolución de litigios. En este sentido, las herramientas para la verificación ortográfica resultan muy útiles como puede verse en <http://www.juripax.com/>.

4.13 *Artículos 15 y 16: Actos de ejecución y Ejercicio de la delegación*

En diversas disposiciones de la propuesta (artículo 6, apartado 5, y artículo 7, apartados 4 y 5) importantes aspectos esenciales del instrumento legislativo y del funcionamiento del sistema se dejan para futuros actos de ejecución o actos delegados, que el CESE considera que van bastante más allá de los límites establecidos en el artículo 290 del Tratado y definidos en la Comunicación de la Comisión sobre la aplicación del artículo 290 del Tratado (COM(2009) 673 final de 9.12.2009), lo que tiene consecuencias para la seguridad y certidumbre jurídica del dispositivo.

Bruselas, 28 de marzo de 2012.

El Presidente
del Comité Económico y Social Europeo
Staffan NILSSON
