



Bruselas, 17.10.2023
C(2023) 7019 final

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 17.10.2023

**relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios
ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión**

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 17.10.2023

relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE¹, garantiza que los consumidores de la Unión puedan recurrir a procedimientos de resolución alternativa de litigios («RAL») de alta calidad para resolver litigios derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre comerciantes establecidos en la Unión y consumidores residentes en la Unión.
- (2) En la reciente evaluación de dicha Directiva se constató que un número cada vez mayor de consumidores utiliza mercados en línea para adquirir bienes y contratar servicios y recurre a procedimientos de resolución de litigios, que ofrecen dichos mercados en línea como parte de sus servicios. Estos procedimientos de resolución de litigios no están regulados por la Directiva 2013/11/UE y, por lo tanto, no puede comprobarse su equidad. Con el fin de garantizar que los consumidores que recurren a dichos procedimientos de resolución de litigios reciban un trato equitativo y con el máximo nivel de diligencia profesional, se recomienda que dichos procedimientos se ajusten a los criterios de calidad pertinentes establecidos en la Directiva 2013/11/UE.
- (3) En la evaluación de la Directiva 2013/11/UE también se puso de manifiesto que rara vez se recurre a dichos procedimientos en contextos transfronterizos debido a los numerosos obstáculos que existen. Algunas asociaciones empresariales ofrecen sistemas de resolución de litigios transfronterizos que no están vinculados a procedimiento de resolución alternativa nacionales específicos. Con el fin de brindar un nivel homogéneo de protección a los consumidores, debe recomendarse que dichas asociaciones empresariales cumplan, en la medida de lo posible, los criterios de calidad pertinentes de la Directiva 2013/11/UE.
- (4) Los mercados en línea y las asociaciones empresariales que ofrecen procedimientos de resolución de litigios como parte de sus servicios deben informar a los consumidores y los comerciantes de las principales características de dichos procedimientos antes del inicio de estos, de modo que las partes puedan decidir *a priori* si someten o no su litigio a dicho cauce. Además, dichos mercados en línea y asociaciones empresariales deben publicar periódicamente informes con una autoevaluación de sus procedimientos en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos que se recomiendan. Cuando se empleen procedimientos automatizados para resolver los litigios, este aspecto debe hacerse público y los consumidores y los comerciantes

¹ DO L 165 de 18.6.2013, p. 63.

deben poder exigir que el resultado del procedimiento sea revisado por una persona física.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

OBJETIVO DE LA RECOMENDACIÓN

1. El objetivo de la presente Recomendación es fomentar criterios de alta calidad en los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión garantizando la eficacia y la equidad en dichos procedimientos, así como los conocimientos especializados, la independencia y la imparcialidad de las personas físicas encargadas de dichos procedimientos.

DEFINICIONES

2. Los términos definidos de la Directiva 2013/11/UE tienen el mismo significado cuando se utilizan en la presente Recomendación. Además, se entenderá por:
 - a) «mercado en línea»: todo servicio intermediario con una interfaz en línea que permite a los consumidores celebrar contratos a distancia con otros comerciantes para adquirir productos o contratar servicios;
 - b) «asociación empresarial de la Unión»: toda asociación empresarial con miembros establecidos en los distintos Estados miembros;
 - c) «procedimientos de resolución de litigios»: todo procedimiento ofrecido por un mercado en línea o una asociación empresarial de la Unión para la resolución de litigios:
 - relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa, incluidos los de suministro de contenido digital, o de prestación servicios; y/o
 - relacionados con los derechos de los consumidores derivados de actos de la Unión relativos a las fases precontractual y poscontractual de dichos contratos;entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante que ofrezca bienes, contenido digital o servicios a los consumidores residentes en la Unión.

OBJETO

3. Se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión que ofrezcan procedimientos de resolución de litigios a los consumidores y comerciantes como parte de sus servicios apliquen los criterios de calidad pertinentes establecidos en la Directiva 2013/11/UE con el fin de que el servicio de resolución de litigios que se preste sea equitativo e imparcial.

CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS, INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

4. Más concretamente y en consonancia con el artículo 6 de la Directiva 2013/11/UE, se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión procuren garantizar que las personas físicas encargadas de los procedimientos de resolución de litigios posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales. Se recomienda que esto se garantice cerciorándose de que dichas personas:
- a) estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho aplicable;
 - b) no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes;
 - c) reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento.

EFICACIA

5. En consonancia con el artículo 8 de la Directiva 2013/11/UE, se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión velen por que sus procedimientos de resolución de litigios sean eficaces y procuren garantizar lo siguiente:
- a) que el procedimiento de resolución de litigios exista y sea fácilmente accesible en línea, para ambas partes, independientemente del lugar donde se encuentren;
 - b) que las partes tengan acceso al procedimiento, sin estar obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, y sin que el procedimiento les prive de su derecho a obtener asesoramiento independiente o a estar representadas o asistidas por un tercero en cualquier fase del procedimiento;
 - c) que el procedimiento de resolución de litigios sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;
 - d) que el mercado en línea o la asociación empresarial de la Unión que haya recibido una reclamación notifique de inmediato a las partes litigantes la recepción de todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación;
 - e) que el resultado del procedimiento de resolución de litigios se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que el mercado en línea o la asociación empresarial de la Unión haya recibido el expediente completo de reclamación; se debe informar a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

EQUIDAD

6. En consonancia con el artículo 9 de la Directiva 2013/11/UE, se recomienda obligar a los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión a que garanticen que, en sus procedimientos de resolución de litigios:
 - a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban del mercado en línea o de la asociación empresarial de la Unión los argumentos, las pruebas, los documentos y los hechos presentados por la otra parte, cualesquiera declaraciones realizadas y dictámenes de expertos, y puedan presentar alegaciones al respecto;
 - b) se informe a las partes de que no están obligadas a ser asistidas por letrado o asesor jurídico, pero pueden solicitar asesoramiento independiente o estar representadas o asistidas por terceros en cualquier fase del procedimiento;
 - c) se notifique a las partes el resultado del procedimiento de resolución de litigios, por escrito o en un soporte duradero, y se les facilite una exposición de las razones en que se funda.
7. Se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión garanticen que:
 - a) las partes tengan la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del procedimiento. se recomienda informarles de este derecho antes del inicio del procedimiento;
 - b) se informe a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de lo siguiente:
 - i) de que tienen la opción de aceptar o rechazar a la solución propuesta, o conformarse a ella,
 - ii) de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento ante un órgano jurisdiccional,
 - iii) de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado determinado por un órgano jurisdiccional;
 - c) se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a una solución propuesta, del efecto jurídico de aceptar o atenerse a tal solución propuesta;
 - d) se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a una solución propuesta o a un acuerdo amistoso, un plazo de reflexión razonable.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

8. Se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión garanticen que, cuando empleen mecanismos automatizados para resolver litigios, harán público este aspecto y se conceda a las partes del litigio el derecho a exigir que el resultado del procedimiento sea revisado por una persona física.
9. Se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión publiquen periódicamente informes de autoevaluación, que abarquen períodos

no superiores a dos años, sobre cómo se han puesto en práctica los criterios de calidad establecidos en la presente Recomendación. En sus sitios web debe figurar esta información.

10. Se recomienda que los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión informen a los consumidores y los comerciantes, antes del inicio del procedimiento de resolución de litigios, de las cuestiones clave y las normas de procedimiento que se aplican, por ejemplo, las lenguas utilizadas, la documentación necesaria, la duración media y el coste estimado. También deben indicar claramente los motivos por los cuales pueden negarse a tramitar un litigio determinado.
11. Se recomienda que los Estados miembros contribuyan a comunicar la presente Recomendación a los mercados en línea y a las asociaciones empresariales de la Unión que ofrecen procedimientos de resolución de litigios a los consumidores residentes en sus respectivos territorios.

DESTINATARIOS

12. Los destinatarios de la presente Recomendación son los Estados miembros y los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión que ofrecen procedimientos de resolución de litigios entre comerciantes y consumidores residentes en la Unión.

Hecho en Bruselas, el 17.10.2023

Por la Comisión
Didier Reynders
Miembro de la Comisión

