

DIRECTIVAS

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° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

(Directiva sobre resolución alternativa de litigios 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 Europeo ⁽¹⁾,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

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 del artículo 114 del TFUE. En el artículo 38 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea se dispone que en las políticas de la Unión ha de garantizarse 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. El mercado interior debe proporcionar a los consumidores un valor añadido en forma de mejor calidad, mayor variedad, precios razonables y normas elevadas de seguridad para mercancías y servicios, contribuyendo así a un alto nivel de protección de los consumidores.
- (3) La fragmentación del mercado interior es perjudicial para la competitividad, el crecimiento y la creación de empleo dentro de la Unión. Para la realización del mercado interior, es fundamental eliminar los obstáculos directos e indirectos que impiden su buen funcionamiento y reforzar la confianza de los ciudadanos.
- (4) La garantía de un acceso a vías sencillas, eficaces, rápidas y asequibles para resolver los litigios nacionales y transfronterizos derivados de contratos de compraventa o de prestación de servicios debe beneficiar a los consumidores y, por consiguiente, reforzar su confianza en el

mercado. Dicho acceso debe garantizarse tanto para las transacciones en línea como para las que no lo son, siendo especialmente importante cuando los consumidores compran en otro país.

- (5) La resolución alternativa de litigios ofrece una solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y los comerciantes. Sin embargo, la resolución alternativa de litigios no está desarrollada todavía de manera suficiente y coherente en toda la Unión. Desafortunadamente, a pesar de las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo ⁽³⁾, y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo ⁽⁴⁾, los mecanismos de resolución alternativa de litigios no se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las áreas geográficas o sectores empresariales de la Unión. Los consumidores y los comerciantes siguen sin conocer las vías de recurso extrajudicial, ya que solo un pequeño porcentaje de ciudadanos sabe cómo presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa de litigios («entidad de resolución alternativa»). En los casos en que existen procedimientos de resolución alternativa de litigios («procedimientos de resolución alternativa»), sus niveles de calidad varían de forma considerable entre los Estados miembros, y con frecuencia las entidades de resolución alternativa no tramitan de forma eficaz los litigios transfronterizos.
- (6) Las disparidades en términos de cobertura, calidad y conocimiento de la resolución alternativa de litigios en los distintos Estados miembros constituyen un obstáculo para el mercado interior y se hallan entre las razones por las cuales muchos consumidores se abstienen de comprar más allá de las fronteras y no confían en que los posibles litigios con los comerciantes puedan resolverse de un modo sencillo, rápido y asequible. Por los mismos motivos, podría suceder que los comerciantes se abstengan de vender sus productos a los consumidores de otros Estados miembros en los que el acceso a procedimientos de resolución alternativa de alta calidad sea insuficiente. Además, los comerciantes establecidos en un Estado miembro en el que no se cuente con suficientes procedimientos de resolución alternativa de alta calidad

⁽¹⁾ DO C 181 de 21.6.2012, p. 93.

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 12 de marzo de 2013 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 22 de abril de 2013.

⁽³⁾ DO L 115 de 17.4.1998, p. 31.

⁽⁴⁾ DO L 109 de 19.4.2001, p. 56.

se ven en una posición de desventaja competitiva respecto de los comerciantes que sí tienen acceso a tales procedimientos y pueden, por consiguiente, resolver los litigios con consumidores de manera más rápida y económica.

- (7) Para que los consumidores puedan aprovechar plenamente el potencial del mercado interior, es necesario que la resolución alternativa pueda aplicarse a todos los tipos de litigios, nacionales y transfronterizos, incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, que los procedimientos de resolución alternativa cumplan unos requisitos de calidad coherentes aplicables en toda la Unión, y que los consumidores y los comerciantes conozcan la existencia de dichos procedimientos. Debido al incremento del comercio y la circulación de personas con carácter transfronterizo, también es importante que las entidades de resolución alternativa tramiten los litigios transfronterizos de manera eficaz.
- (8) Como preconiza el Parlamento Europeo en sus Resoluciones de 25 de octubre de 2011, sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil, mercantil y de familia, y de 20 de mayo de 2010, sobre cómo ofrecer un mercado único a los consumidores y los ciudadanos, cualquier enfoque global del mercado único que ofrezca resultados a sus ciudadanos debe desarrollar prioritariamente un sistema de recurso sencillo, asequible, rápido y accesible.
- (9) En su Comunicación de 13 de abril de 2011 titulada «Acta del Mercado Único — Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza — "Juntos por un nuevo crecimiento" », 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, reforzar la confianza y avanzar en la realización del mercado único.
- (10) En sus conclusiones de 24 y 25 de marzo y de 23 de octubre de 2011, el Consejo Europeo invitó al Parlamento Europeo y al Consejo a adoptar, antes de que terminase 2012, un primer conjunto de medidas prioritarias con el fin de dar un nuevo impulso al mercado único. Además, en sus conclusiones de 30 de mayo de 2011 sobre las prioridades para relanzar el mercado único, el Consejo de la Unión Europea destacaba la importancia del comercio electrónico y coincidía en que los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo pueden constituir un sistema de recurso asequible, sencillo y rápido para los consumidores y los comerciantes. Para llevar a la práctica con éxito estos sistemas, es necesario un compromiso político y un apoyo continuados de todas las partes interesadas, sin poner en peligro la asequibilidad, la transparencia, la flexibilidad, la rapidez y la calidad de la toma de decisiones de las entidades de resolución alternativa incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva.
- (11) Dada la creciente importancia del comercio en línea y, en particular, del comercio transfronterizo como pilar de la actividad económica de la Unión, es necesario contar con una infraestructura para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo que funcione correctamente y con un marco para la resolución de litigios en línea en materia de consumo derivados de transacciones en línea que esté convenientemente integrado, a fin de lograr el objetivo del Acta del Mercado Único de reforzar la confianza de los ciudadanos en el mercado interior.
- (12) La presente Directiva y el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE ⁽¹⁾, son dos instrumentos legislativos interrelacionados y complementarios. El Reglamento (UE) n° 524/2013 establece la creación de una plataforma de resolución de litigios en línea que ofrece a los consumidores y a los comerciantes una ventanilla única para la resolución extrajudicial de litigios en línea mediante entidades de resolución alternativa que están vinculadas a esa plataforma y que ofrecen la resolución alternativa a través de procedimientos de calidad. Contar con entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión constituye, pues, un requisito previo para el correcto funcionamiento de dicha plataforma.
- (13) La presente Directiva no debe aplicarse a los servicios no económicos de interés general. Son servicios no económicos aquellos que no se prestan por un interés económico. Por tal motivo, los servicios no económicos de interés general prestados por el Estado o en su nombre sin recibir una retribución a cambio no deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, independientemente de la forma jurídica que revista su prestación.
- (14) La presente Directiva no debe aplicarse a los servicios de atención sanitaria definidos en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza ⁽²⁾.
- (15) El desarrollo en la Unión de un sistema adecuado de resolución alternativa de litigios es necesario para reforzar la confianza de los consumidores en el mercado interior, incluido el ámbito del comercio en línea, y para desarrollar plenamente el potencial y las oportunidades del comercio transfronterizo y en línea. Dicho desarrollo debe basarse en los procedimientos de resolución alternativa existentes en los Estados miembros y en el respeto de sus respectivas tradiciones jurídicas. Las entidades de resolución de litigios, tanto ya existentes como nuevas, que funcionen correctamente y cumplan los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva deben considerarse «entidades de resolución alternativa» en el sentido de la presente Directiva. La difusión de la resolución alternativa de litigios puede también resultar importante en aquellos Estados miembros en que existe una considerable acumulación de asuntos pendientes ante los órganos jurisdiccionales, lo que impide a los ciudadanos de la Unión ejercer su derecho a un juicio justo dentro de un plazo razonable.
- (16) La presente Directiva debe aplicarse a los litigios entre consumidores y comerciantes relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, celebrados o no en línea, en todos los sectores económicos menos los exceptuados. En esta categoría deben incluirse los litigios derivados de la venta o el suministro de contenidos digitales a cambio de una retribución. La presente Directiva debe aplicarse a las reclamaciones presentadas por consumidores contra comerciantes. No debe aplicarse a las

⁽¹⁾ Véase la página 1 del presente Diario Oficial.

⁽²⁾ DO L 88 de 4.4.2011, p. 45.

- reclamaciones presentadas por comerciantes contra consumidores, ni a los litigios entre comerciantes. Sin embargo, no debe impedir que los Estados miembros adopten o mantengan en vigor disposiciones sobre procedimientos para la resolución extrajudicial de dichos litigios.
- (17) Se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan disposiciones nacionales relativas a procedimientos no regulados por la presente Directiva, como procedimientos internos de tramitación de reclamaciones gestionados por el comerciante. Tales procedimientos internos de tramitación de reclamaciones pueden constituir un medio eficaz de resolución temprana de litigios en materia de consumo.
- (18) La definición de «consumidor» debe incluir a las personas físicas que actúan 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 debe ser considerada un consumidor.
- (19) Algunos actos jurídicos vigentes de la Unión ya contienen disposiciones en materia de resolución alternativa de litigios. Con el fin de garantizar la seguridad jurídica, debe disponerse que, en caso de conflicto, prevalezca la presente Directiva, excepto en los casos en que esta prevea expresamente otra cosa. En particular, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles ⁽¹⁾, que ya establece un marco para los sistemas de mediación en el ámbito de la Unión en litigios transfronterizos, sin perjuicio de la aplicación de la citada Directiva a los sistemas internos de mediación. La presente Directiva está destinada a aplicarse de manera horizontal a todo tipo de procedimientos de resolución alternativa, incluidos los regulados por la Directiva 2008/52/CE.
- (20) Las entidades de resolución alternativa son muy diversas en la Unión, pero también dentro de los Estados miembros. La presente Directiva debe aplicarse a cualquier entidad establecida de manera duradera, que ofrezca la resolución de un litigio entre un consumidor y un comerciante mediante un procedimiento de resolución alternativa y que haya sido incluida en lista con arreglo a la presente Directiva. La presente Directiva también debe aplicarse a las entidades de resolución de litigios autorizadas por los Estados miembros a imponer soluciones vinculantes para las partes. Sin embargo, un procedimiento extrajudicial creado *ad hoc* para un único litigio entre un consumidor y un comerciante no debe considerarse un procedimiento de resolución alternativa.
- (21) Los procedimientos de resolución alternativa son muy variados, tanto en la Unión como en el interior de los Estados miembros. Pueden adoptar la forma de procedimientos en los que la entidad de resolución alternativa reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa, de procedimientos en los que dicha entidad propone una solución, o de procedimientos en los que impone una solución. También pueden adoptar la forma de una combinación de dos o más de estos procedimientos. La presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de la forma que revistan los procedimientos de resolución alternativa en los Estados miembros.
- (22) Los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en los que las personas físicas responsables de su resolución son contratadas por el comerciante o reciben cualquier tipo de retribución exclusivamente del comerciante probablemente se vean afectados por un conflicto de intereses. Por consiguiente, dichos procedimientos deben quedar excluidos, en principio, del ámbito de aplicación de la presente Directiva, a menos que un Estado miembro decida que tales procedimientos pueden reconocerse como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva, y a condición de que dichas entidades observen plenamente los requisitos específicos de independencia e imparcialidad que esta establece. Las entidades de resolución alternativa que ofrezcan la resolución de litigios a través de tales procedimientos deben someterse a una evaluación periódica de su cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la presente Directiva, incluidos los requisitos complementarios específicos para garantizar su independencia.
- (23) La presente Directiva no debe aplicarse a procedimientos de sistemas de tratamiento de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante ni a las negociaciones directas entre las partes. Además, no debe aplicarse a los intentos realizados por un juez para solucionar un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio.
- (24) Los Estados miembros deben garantizar que los litigios a los que se aplica la presente Directiva puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva y que esté incluida en una lista con arreglo a esta. Los Estados miembros deben tener la posibilidad de cumplir esta obligación basándose en entidades de resolución alternativa existentes que funcionen correctamente y ajustando su ámbito de aplicación, si es necesario, o previendo la creación de nuevas entidades de resolución alternativa. La presente Directiva no debe obstaculizar el funcionamiento de las entidades de resolución de litigios existentes que operen en el marco de las autoridades nacionales de protección de los consumidores de los Estados miembros, en las que los responsables de la resolución de litigios sean funcionarios. Los funcionarios deben considerarse representantes imparciales de los intereses tanto de los consumidores como de los comerciantes. La presente Directiva no debe obligar a los Estados miembros a crear en cada sector minorista una entidad de resolución alternativa específica. Cuando sea necesario a fin de garantizar la total cobertura sectorial y geográfica del acceso a la resolución alternativa de litigios, así como el acceso efectivo, los Estados miembros deben tener la posibilidad de prever la creación de una entidad de resolución alternativa complementaria que conozca de litigios para cuya resolución no sea competente ninguna entidad de resolución alternativa específica. La finalidad de las entidades de resolución alternativa complementarias es la de constituir una salvaguardia para consumidores y comerciantes, al garantizar que no existan deficiencias en el acceso a una entidad de resolución alternativa.

⁽¹⁾ DO L 136 de 24.5.2008, p. 3.

- (25) La presente Directiva no debe impedir que los Estados miembros mantengan o introduzcan legislación en materia de procedimientos de resolución extrajudicial de litigios en contratos celebrados con consumidores que sea acorde con los requisitos establecidos en ella. Asimismo, a fin de garantizar que las entidades de resolución alternativa puedan funcionar de manera eficaz, dichas entidades deben tener la posibilidad de mantener o introducir, de acuerdo con las leyes del Estado miembro en que estén establecidas, normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar litigios en determinadas circunstancias, por ejemplo, en el caso de litigios excesivamente complejos que por tal motivo se resolverían más adecuadamente ante un órgano jurisdiccional. No obstante, no debe permitirse que las normas de procedimiento que autoricen a las entidades de resolución alternativa a negarse a tramitar un litigio supongan un impedimento significativo para el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa, también en el caso de litigios transfronterizos. Así, a la hora de fijar un umbral monetario, los Estados miembros deben tener siempre en cuenta que el valor real de un litigio puede variar entre uno y otro Estado miembro y que, por consiguiente, fijar un umbral desproporcionadamente alto en un Estado miembro podría obstaculizar el acceso de los consumidores de otros Estados miembros a los procedimientos de resolución alternativa. No debe exigirse a los Estados miembros que velen por que el consumidor pueda presentar su reclamación ante otra entidad de resolución alternativa cuando una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado la reclamación en primer lugar se haya negado a tramitarla atendiendo a sus normas de procedimiento. En tales casos, debe considerarse que los Estados miembros han cumplido con su obligación de garantizar la cobertura total de dichas entidades.
- (26) La presente Directiva debe permitir que los comerciantes establecidos en un Estado miembro estén amparados por una entidad de resolución alternativa establecida en otro Estado miembro. Con objeto de mejorar la cobertura y el acceso de los consumidores a la resolución alternativa de litigios en toda la Unión, los Estados miembros deben estar facultados para recurrir a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución alternativa regionales, transnacionales o paneuropeas, en las que los comerciantes de distintos Estados miembros estén amparados por la misma entidad de resolución alternativa. Sin embargo, el recurso a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución alternativa transnacionales o paneuropeas debe entenderse sin perjuicio de la responsabilidad de los Estados miembros de garantizar la cobertura total y el acceso a las entidades de resolución alternativa.
- (27) La presente Directiva no debe constituir un obstáculo para que los Estados miembros mantengan o introduzcan procedimientos de resolución alternativa por los que se tramiten conjuntamente litigios idénticos o similares entre un comerciante y varios consumidores. Deben llevarse a cabo evaluaciones de impacto de las resoluciones extrajudiciales colectivas antes de que tales resoluciones se propongan a escala de la Unión. La existencia de un sistema eficaz de reclamaciones colectivas y un recurso fácil a la resolución alternativa de litigios deben ser complementarios y ambos procedimientos no deben ser excluyentes.
- (28) El tratamiento de información relativa a los litigios regulados por la presente Directiva debe cumplir las normas sobre protección de datos personales establecidas en las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros adoptadas con arreglo a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ⁽¹⁾.
- (29) Durante el procedimiento de resolución alternativa deben respetarse en todo momento la confidencialidad y la privacidad. Debe alentarse a los Estados miembros a proteger la confidencialidad de los procedimientos de resolución alternativa en todo proceso o arbitraje civil o mercantil que pueda tener lugar posteriormente.
- (30) No obstante, los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa hagan públicos los posibles problemas sistemáticos o significativos que se produzcan con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas.
- (31) Los Estados miembros deben garantizar que las entidades de resolución alternativa resuelvan los litigios de manera justa, práctica y proporcionada tanto para el consumidor como para el comerciante, con arreglo a una evaluación objetiva de las circunstancias en las que se ha presentado la reclamación y respetando los derechos de las partes.
- (32) La independencia y la integridad de las entidades de resolución alternativa son fundamentales para ganar la confianza de los ciudadanos de la Unión en unos mecanismos de resolución alternativa de litigios que les ofrezcan un resultado justo e independiente. La persona física o el órgano colegiado a cargo de la resolución alternativa de litigios deben gozar de total independencia con respecto a aquellos que pudieran tener algún interés en el resultado y no estar implicados en ningún conflicto de intereses que pueda impedirles adoptar una decisión de manera justa, imparcial e independiente.
- (33) Las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios solo deben considerarse imparciales si no pueden estar sometidas a presiones que influyan potencialmente en su actitud hacia el litigio. Con el fin de garantizar la independencia de su actuación, dichas personas deben ser nombradas además por un plazo suficientemente prolongado y no recibir instrucciones de cualquiera de las partes o de sus representantes.
- (34) Con el fin de asegurar que no existan conflictos de intereses, las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios deben revelar cualquier circunstancia que pudiera afectar a su independencia e imparcialidad o dar lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio cuya resolución se les solicite. Tales conflictos podrían consistir en un interés financiero directo o indirecto en el resultado del procedimiento de resolución alternativa, o en cualquier relación personal o mercantil con una o más de una de las partes durante los tres años anteriores a su asunción del cargo, con inclusión de cualquier situación distinta de la resolución alternativa de litigios en la que la persona de que se trate haya actuado por cuenta de una o más de una de las partes, o por cuenta de una organización profesional o asociación empresarial de la que sea miembro alguna de las partes, o por cuenta de cualquier otro miembro de tales organizaciones u asociaciones.

⁽¹⁾ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (35) Es especialmente necesario garantizar que no existan dichas presiones en caso de que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén contratadas por el comerciante o reciban cualquier tipo de retribución de este. Por consiguiente, deben establecerse requisitos específicos si los Estados miembros deciden que los procedimientos de resolución de litigios pueden considerarse en tales casos procedimientos de resolución alternativa al amparo de la presente Directiva. En caso de que las personas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén contratadas por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante o reciban cualquier forma de retribución exclusivamente de tal asociación u organización, deben disponer de un presupuesto independiente y específico que sea suficiente para el desempeño de sus funciones.
- (36) Es esencial para el éxito de la resolución alternativa de litigios, en particular para garantizar la confianza necesaria en sus procedimientos, que las personas físicas encargadas de tal resolución posean los conocimientos especializados necesarios, incluida una comprensión general del Derecho. En particular, dichas personas deben poseer un conocimiento general suficiente en el ámbito jurídico que les permita comprender las implicaciones jurídicas del litigio, sin que tengan la obligación de ser profesionales cualificados del Derecho.
- (37) La aplicabilidad de determinados principios de calidad a los procedimientos de resolución alternativa refuerza la confianza en dichos procedimientos, tanto por parte de los consumidores como de los comerciantes. A escala de la Unión, tales principios de calidad se desarrollaron por primera vez en las Recomendaciones 98/257/CE y 2001/310/CE. Al dar carácter vinculante a algunos de los principios establecidos en las citadas Recomendaciones de la Comisión, la presente Directiva establece un conjunto de requisitos de calidad que se aplican a todos los procedimientos de resolución alternativa llevados a cabo por una entidad de resolución alternativa que haya sido notificada a la Comisión.
- (38) La presente Directiva debe establecer requisitos de calidad para las entidades de resolución alternativa, que deben garantizar el mismo nivel de protección y la igualdad de derechos para los consumidores en los litigios tanto nacionales como transfronterizos. La presente Directiva no será obstáculo para la adopción o el mantenimiento por los Estados miembros de normas más exigentes que las que contempla la presente Directiva.
- (39) Las entidades de resolución alternativa deben ser accesibles y transparentes. A fin de garantizar la transparencia de las entidades y los procedimientos de resolución alternativa, es preciso que las partes reciban, de manera clara y accesible, la información que necesiten para tomar una decisión con conocimiento de causa antes de iniciar un procedimiento de resolución alternativa. No debe exigirse el suministro de dicha información a los comerciantes cuando su participación en dichos procedimientos sea obligatoria con arreglo al Derecho nacional.
- (40) Una entidad de resolución alternativa que funcione correctamente debe resolver con celeridad los procedimientos de resolución de litigios, ya sea o no en línea, y dar a conocer el resultado del procedimiento de resolución alternativa en un plazo de noventa días naturales contado desde la fecha en que haya recibido el expediente de reclamación completo, incluida toda la documentación pertinente relativa a la reclamación. La entidad de resolución alternativa que haya recibido una reclamación debe informar a las partes una vez que haya recibido todos los documentos necesarios para tramitar el procedimiento de resolución alternativa correspondiente. En determinados casos excepcionales de índole particularmente compleja, entre ellos si una de las partes no puede, por razones justificadas, participar en el procedimiento de resolución alternativa, las entidades de resolución alternativa deben poder prorrogar el plazo con el fin de llevar a cabo un examen del caso de que se trate. Debe informarse a las partes de toda prórroga de este tipo, así como, aproximadamente, del plazo que se requerirá para la resolución del litigio.
- (41) Los procedimientos de resolución alternativa deben, preferiblemente, ser gratuitos para el consumidor. En caso de que se cobren costas, tales procedimientos deben ser accesibles, atractivos y asequibles para los consumidores. Con tal propósito, las costas no deben exceder una cuota mínima.
- (42) Los procedimientos de resolución alternativa deben ser justos, de manera que las partes en litigio estén plenamente informadas de sus derechos y de las consecuencias de las elecciones que realicen en el contexto de un procedimiento de resolución alternativa. Las entidades de resolución alternativa deben informar de sus derechos a los consumidores antes de que acepten o actúen de acuerdo con una solución propuesta. Ambas partes también deben poder presentar sus datos y pruebas sin estar físicamente presentes.
- (43) Un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no debe ser vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que se materializara el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales para la resolución del litigio. Además, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio imponiendo una solución, la solución impuesta debe tener carácter vinculante para las partes únicamente cuando hayan sido informadas con antelación de ese carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. No debe exigirse la aceptación expresa por parte del comerciante cuando la normativa nacional disponga que tales soluciones son vinculantes para los comerciantes.
- (44) En los procedimientos de resolución alternativa que tengan por finalidad resolver el litigio mediante la imposición de una solución al consumidor, en caso de que no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante un acuerdo con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual. En caso de que exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las

obligaciones contractuales (Roma I) ⁽¹⁾, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante un acuerdo con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual. En caso de que exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales ⁽²⁾, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no debe dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección que le ofrecen las normas jurídicas vinculantes del Estado miembro en el que el consumidor tiene su residencia habitual.

- (45) El derecho a la tutela judicial efectiva y el derecho a un juez imparcial forman parte de los derechos fundamentales establecidos en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Por consiguiente, los procedimientos de resolución alternativa no deben concebirse como sustitutivos de los procedimientos judiciales y no deben privar a consumidores o comerciantes de su derecho a recurso ante los órganos jurisdiccionales. La presente Directiva no debe impedir a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. En los casos en que un litigio no pueda resolverse mediante un procedimiento de resolución alternativa determinado cuyo resultado no es vinculante, no debe impedirse a las partes que incoen a continuación un procedimiento judicial en relación con dicho litigio. Los Estados miembros deben poder elegir libremente los medios adecuados para lograr este objetivo. Deben contar con la posibilidad de establecer, entre otras disposiciones, que los plazos de caducidad o prescripción no venzan durante un procedimiento de resolución alternativa.
- (46) Para funcionar con eficacia, las entidades de resolución alternativa deben contar con suficientes recursos humanos, materiales y financieros. Los Estados miembros deben decidir sobre la forma adecuada de financiación de dichas entidades en su territorio, sin restringir la financiación de las entidades que ya estén en funcionamiento. La presente Directiva debe aplicarse sin perjuicio de que tales entidades se financien de forma pública o privada, o a través de una combinación de financiación pública y privada. No obstante, debe alentarse a dichas entidades a que, en particular, tomen en consideración el recurso a formas de financiación privada, quedando la utilización de los fondos públicos a discreción de los Estados miembros. La presente Directiva no debe afectar a la posibilidad de que las organizaciones profesionales o las asociaciones empresariales financien tales entidades.
- (47) Cuando surge un conflicto, es necesario que los consumidores puedan identificar rápidamente qué entidades de resolución alternativa son competentes para tratar su reclamación y saber si el comerciante afectado participará o no en el procedimiento sometido a una entidad de resolución alternativa. Los comerciantes que se comprometan a recurrir a tales entidades para la resolución de litigios con los consumidores deben informar a los consumidores sobre la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa que les amparen. La

información se facilitará de forma clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante cuando exista y, en su caso, en las condiciones generales de los contratos de compraventa de mercancías o prestación de servicios entre el comerciante y los consumidores. Los comerciantes deben tener la posibilidad de incluir en sus sitios web, y en las condiciones generales del contrato de que se trate, cualquier información complementaria sobre sus procedimientos internos de tramitación de reclamaciones, o sobre cualesquiera otros modos de entrar en contacto directo con ellos con miras a la resolución de litigios con los consumidores sin remitirlos a una entidad de resolución alternativa. Si un litigio no puede resolverse de forma directa, el comerciante debe facilitar al consumidor, en papel o en cualquier otro soporte duradero, información sobre las entidades de resolución alternativa correspondientes y precisar si recurrirá a ellas.

- (48) La obligación de los comerciantes de informar a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa que amparan a dichos comerciantes debe entenderse sin perjuicio de la obligación de información a los consumidores acerca de los procedimientos de recurso extrajudicial establecidos en otros actos jurídicos de la Unión que deban aplicarse además de la correspondiente obligación de información establecida en la presente Directiva.
- (49) La presente Directiva no debe exigir que la participación de los comerciantes en procedimientos de resolución alternativa sea obligatoria o que el resultado de dichos procedimientos sea vinculante para los comerciantes cuando un consumidor haya presentado una reclamación contra ellos. Sin embargo, con el fin de garantizar que los consumidores tienen una vía de recurso y que no se ven obligados a renunciar a sus reclamaciones, se debe alentar a los comerciantes, en la medida de lo posible, a que participen en procedimientos de resolución alternativa. Por lo tanto, la presente Directiva debe entenderse sin perjuicio de cualquier norma nacional que haga obligatoria la participación de los comerciantes en dichos procedimientos, la incentive o sancione, o que les obligue a aceptar su resultado, siempre que dichas normas no impidan a las partes ejercer su derecho a acceder al sistema judicial, tal como establece el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- (50) Con objeto de evitar la imposición de una carga innecesaria a las entidades de resolución alternativa, los Estados miembros deben animar a los consumidores a ponerse en contacto con el comerciante para tratar de resolver el problema de manera bilateral antes de presentar una reclamación ante una entidad de resolución alternativa. En muchos casos, este modo de proceder permite a los consumidores resolver sus conflictos con rapidez y en una fase temprana.
- (51) Los Estados miembros deben implicar a los representantes de las organizaciones profesionales, de las asociaciones de empresarios y de las asociaciones de consumidores al desarrollar la resolución alternativa de litigios, especialmente por lo que respecta a los principios de imparcialidad e independencia.
- (52) Los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa cooperen en la resolución de los litigios transfronterizos.

⁽¹⁾ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁽²⁾ DO L 266 de 9.10.1980, p. 1.

- (53) Deben reforzarse en la Unión las redes de entidades de resolución alternativa, como la red FIN-NET de resolución alternativa de litigios en el ámbito de los servicios financieros. Los Estados miembros deben animar a dichas entidades a formar parte de dichas redes.
- (54) La cooperación estrecha entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales debe reforzar la aplicación efectiva de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. La Comisión y los Estados miembros deben facilitar la cooperación entre dichas entidades, con miras a estimular el intercambio de buenas prácticas y conocimientos técnicos y a debatir los problemas que puedan surgir en el funcionamiento de los procedimientos de resolución alternativa. Debe respaldarse esta cooperación, entre otros medios a través del próximo Programa de Consumidores de la Unión.
- (55) A fin de garantizar que las entidades de resolución alternativa funcionen adecuada y eficazmente, deben ser objeto de un estrecho seguimiento. Para ello, cada Estado miembro debe designar una autoridad o autoridades competentes que realicen esa función. La Comisión y las autoridades competentes con arreglo a la presente Directiva deben publicar y actualizar una lista de entidades de resolución alternativa que cumplen la presente Directiva. Los Estados miembros deben velar por que las entidades de resolución alternativa, la red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con la presente Directiva publiquen esa lista en su sitio de internet, junto con enlaces al sitio de internet de la Comisión, y siempre que sea posible en un soporte duradero en sus propios locales. Además, los Estados miembros también deben fomentar la publicación de la lista por las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes. Los Estados miembros deben velar, igualmente, por la adecuada difusión de información sobre lo que deben hacer los consumidores en caso de controversia con un comerciante. Además, las autoridades competentes deben publicar informes periódicos sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa en sus respectivos Estados miembros. Dichas entidades deben notificar a las autoridades competentes información específica en la que deben basarse esos informes. Los Estados miembros deben animar a las entidades de resolución alternativa a facilitar tal información utilizando la Recomendación 2010/304/UE de la Comisión, de 12 de mayo de 2010, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores ⁽¹⁾.
- (56) Es necesario que los Estados miembros establezcan normas relativas a las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas para dar cumplimiento a la presente Directiva y velen por que dichas normas se cumplan. Las sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (57) El Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) ⁽²⁾, debe modificarse para incluir una referencia a la presente Directiva en su anexo, a fin de reforzar la cooperación transfronteriza a la hora de hacer cumplir la presente Directiva.
- (58) La Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores ⁽³⁾ (Directiva relativa a las acciones de cesación), debe modificarse para incluir en su anexo una referencia a la presente Directiva, a fin de garantizar la protección de los intereses colectivos de los consumidores establecidos en esta Directiva.
- (59) De conformidad con la Declaración política conjunta de 28 de septiembre de 2011 de los Estados miembros y de la Comisión sobre los documentos explicativos ⁽⁴⁾, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una Directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.
- (60) Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, contribuir, a través de un alto nivel de protección de los consumidores y sin restringir el acceso de estos a los órganos jurisdiccionales, al buen funcionamiento del mercado interior, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, puede alcanzarse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptarse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad, enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar este objetivo.
- (61) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y, en concreto, en sus artículos 7, 8, 38 y 47.
- (62) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 28, apartado 2, del 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 datos ⁽⁵⁾, emitió dictamen el 12 de enero de 2012 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ DO L 136 de 2.6.2010, p. 1.

⁽²⁾ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽³⁾ DO L 110, de 1.5.2009, p. 30.

⁽⁴⁾ DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

⁽⁵⁾ DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

⁽⁶⁾ DO C 136 de 11.5.2012, p. 1.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «entidad de resolución alternativa»), que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa.

2. La presente Directiva no se aplicará:

- a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3;
- b) a los procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;
- c) a los servicios no económicos de interés general;
- d) a los litigios entre comerciantes;
- e) a la negociación directa entre el consumidor y el comerciante;
- f) a los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio;
- g) a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor;

h) a los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, como la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios;

i) a los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

3. La presente Directiva establece requisitos de calidad armonizados para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa con el fin de asegurar que, tras su aplicación, los consumidores tengan acceso a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, independientemente del lugar en que residan en la Unión. A fin de asegurar un mayor nivel de protección de los consumidores, los Estados miembros podrán mantener o introducir normas que vayan más allá de lo dispuesto en la presente Directiva.

4. La presente Directiva reconoce la competencia de los Estados miembros para decidir si las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio han de estar facultadas para imponer una solución.

Artículo 3

Relación con otros actos jurídicos de la Unión

1. Salvo que se disponga de otro modo en la presente Directiva, en caso de que cualquier disposición de la presente Directiva sea incompatible con una disposición establecida en otro acto jurídico de la Unión que se refiera a procedimientos extrajudiciales de recurso incoados por un consumidor contra un comerciante, prevalecerá lo dispuesto en la presente Directiva.

2. La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2008/52/CE.

3. El artículo 13 de la presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre información al consumidor relativa a procedimientos extrajudiciales de recurso contenidos en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicarán por añadidura a lo dispuesto en dicho artículo.

Artículo 4

Definiciones

1. A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- b) «comerciante»: toda persona física, o toda persona jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o a su cargo, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión;

- c) «contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir al consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;
- d) «contrato de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio;
- e) «litigio nacional»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;
- f) «litigio transfronterizo»: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en el que está establecido el comerciante;
- g) «procedimiento de resolución alternativa»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;
- h) «entidad de resolución alternativa»: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2;
- i) «autoridad competente»: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.

2. Un comerciante está establecido:

- si es una persona física, allí donde tenga su lugar de actividad,
- si es una empresa u otro tipo de persona jurídica o una asociación de personas físicas y jurídicas, allí donde tenga su domicilio social, su administración central o su lugar principal de actividad, incluida una sucursal, una agencia u otro tipo de establecimiento.

3. Una entidad de resolución alternativa está establecida:

- si está gestionada por una persona física, en el lugar donde esta realice actividades de resolución alternativa de litigios,
- si está gestionada por una persona jurídica o una asociación de personas físicas o jurídicas, en el lugar donde dicha persona o asociación realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social,

- si está gestionada por una autoridad u otro organismo público, en el lugar donde dicha autoridad u organismo tenga su sede.

CAPÍTULO II

ACCESO Y REQUISITOS APLICABLES A LAS ENTIDADES Y LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA

Artículo 5

Acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa

1. Los Estados miembros facilitarán el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que esté implicado un comerciante establecido en sus territorios respectivos puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva.

2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa:

- a) mantengan un sitio de internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita además a los consumidores presentar en línea una reclamación junto con los documentos justificativos necesarios;
- b) faciliten a las partes, cuando lo soliciten, la información a que se refiere la letra a) en un soporte duradero;
- c) cuando proceda, permitan al consumidor presentar una reclamación fuera de línea;
- d) hagan posible el intercambio de información entre las partes por vía electrónica o, si procede, por correo;
- e) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos, incluidos los litigios cubiertos por el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo), y

f) cuando traten litigios cubiertos por la presente Directiva, adopten las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de datos personales cumpla las normas sobre protección de datos personales establecidas en la legislación nacional del Estado, por la que se aplica la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro en el que está establecida la entidad de resolución alternativa.

3. Los Estados miembros podrán cumplir la obligación establecida en el apartado 1 garantizando la existencia de una entidad de resolución alternativa complementaria que sea competente para tratar los litigios mencionados en dicho apartado para cuya resolución no haya una entidad de resolución alternativa competente. Los Estados miembros podrán también cumplir esta obligación recurriendo a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas, en las que comerciantes de distintos Estados miembros estén cubiertos por la misma entidad de resolución alternativa, sin comprometer su responsabilidad de garantizar una cobertura total y el acceso a entidades de resolución alternativa.

4. Los Estados miembros, según lo estimen oportuno, podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan e introduzcan normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar un litigio determinado por cualquiera de los siguientes motivos:

- a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con su reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con el comerciante;
- b) que el litigio sea frívolo o vejatorio;
- c) que otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional estén examinando o hayan examinado en ese litigio;
- d) que el valor de la reclamación sea inferior a un umbral monetario preestablecido;
- e) que el consumidor no haya presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante;
- f) que la tramitación del tipo de litigio en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.

Cuando, de acuerdo con sus normas de procedimiento, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de tramitar un litigio que se le haya presentado, dicha entidad facilitará a ambas partes, en un plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación, una explicación razonada de los motivos por los que no ha tramitado el litigio.

Tales normas de procedimiento no menoscabarán de forma significativa el acceso de los consumidores a los procedimientos de resolución alternativa, incluso en el caso de litigios transfronterizos.

5. Los Estados miembros velarán por que, en caso de que se permita a las entidades de resolución alternativa fijar umbrales monetarios preestablecidos para limitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa, dichos umbrales no se fijen en un nivel tal que menoscabe de forma significativa el acceso de los consumidores a la tramitación de las reclamaciones por dichas entidades.

6. Cuando, de acuerdo con las normas de procedimiento a que se refiere el apartado 4, una entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de examinar una reclamación que se le haya presentado, no se exigirá a los Estados miembros que velen por que el consumidor pueda presentar su reclamación ante otra entidad de resolución alternativa.

7. Cuando una entidad de resolución alternativa de litigios correspondientes a un sector económico específico sea competente para examinar litigios relacionados con un comerciante que opera en tal sector pero no pertenece a la organización o asociación que integra o financia dicha entidad, se considerará que con respecto a los litigios referentes a dicho comerciante, el Estado miembro también ha cumplido su obligación en virtud del apartado 1.

Artículo 6

Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad

1. Los Estados miembros garantizarán que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales. Para ello, se asegurarán 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;
 - b) sean nombradas para un mandato de duración suficiente para garantizar la independencia de sus actos y no puedan ser relevadas de sus tareas sin causa justificada;
 - c) no reciban instrucciones de ninguna de las partes ni de sus representantes;
 - d) reciban su retribución de un modo que no guarde relación con el resultado del procedimiento;
 - e) revelen sin dilación indebida a la entidad de resolución alternativa, en su caso, las circunstancias que puedan afectar —o pueda considerarse que afectan— a su independencia o imparcialidad o dan lugar a un conflicto de intereses con cualquiera de las partes en el litigio que deban resolver. La obligación de revelar tales circunstancias seguirá existiendo a lo largo de todo el procedimiento de resolución alternativa. No se aplicará en caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta por una sola persona física.
2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa dispongan de procedimientos para garantizar que, en caso de darse las circunstancias contempladas en el apartado 1, letra e):
- a) se sustituya a la persona física en cuestión por otra persona física a la que se confíe la realización del procedimiento de resolución alternativa; o, en su defecto,
 - b) la persona física de que se trate se abstenga de realizar el procedimiento de resolución alternativa y, en lo posible, la entidad de resolución alternativa proponga a las partes que planteen el litigio ante otra entidad de resolución alternativa que sea competente para ocuparse del litigio; o, en su defecto,
 - c) se revelen las circunstancias a las partes y se permita a la persona física de que se trate seguir realizando el procedimiento de resolución alternativa únicamente si las partes no han presentado objeciones tras haber sido informadas de las circunstancias y de su derecho a presentar objeciones.

El presente apartado se entenderá sin perjuicio del artículo 9, apartado 2, letra a).

En caso de que la entidad de resolución alternativa esté compuesta únicamente por una persona física, solo se aplicará lo dispuesto en las letras b) y c) del párrafo primero del presente apartado.

3. En caso de que los Estados miembros decidan admitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), como procedimientos de resolución alternativa con arreglo a la presente Directiva, velarán por que, además de los requisitos generales establecidos en los apartados 1 y 5, dichos procedimientos cumplan los siguientes requisitos específicos:

- a) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios sean nombradas por un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de las organizaciones de consumidores y de representantes del comerciante, o formen parte de dicho órgano, y su designación se haga por un procedimiento transparente;
- b) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios dispongan de un mandato mínimo de tres años para garantizar la independencia de sus actos;
- c) que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios se comprometan a no trabajar para el comerciante ni para una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante por un período de tres años posterior al término de su actuación en el procedimiento de resolución del litigio;
- d) que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y esté claramente separada de las entidades operativas del comerciante, y disponga, para el cumplimiento de sus funciones, de un presupuesto suficiente que sea independiente del presupuesto general del comerciante.

4. Cuando las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el comerciante, los Estados miembros velarán por que, además de los requisitos generales previstos en los apartados 1 y 5, estas personas dispongan de un presupuesto independiente y específico, que sea suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

El presente apartado no será aplicable en caso de que las personas físicas de que se trate formen parte de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de organizaciones de consumidores.

5. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa en las que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios formen parte de un órgano colegiado aporten a ese órgano el mismo número de representantes de los intereses de los consumidores que de los intereses de los comerciantes.

6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa a que ofrezcan formación a las personas físicas encargadas de la resolución

alternativa de litigios. En caso de dispensarse tal formación, las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comunique de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).

Artículo 7

Principio de transparencia

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre:

- a) las señas, entre ellas la dirección postal y la dirección de correo electrónico;
- b) el hecho de estar incluidas en la lista a tenor del artículo 20, apartado 2;
- c) las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, el método utilizado para su nombramiento y la duración de su mandato;
- d) los conocimientos especializados, la imparcialidad y la independencia de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante;
- e) su participación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, si procede;
- f) los tipos de litigios que entran dentro de su competencia, con inclusión, en su caso, del posible umbral aplicable;
- g) las normas de procedimiento por las que se rige la resolución de un litigio y los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;
- h) las lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones a una entidad de resolución alternativa y en las que se desarrolla el procedimiento de resolución alternativa;
- i) los tipos de normas que puede utilizar la entidad de resolución alternativa como base para la resolución del litigio (por ejemplo, normas jurídicas, consideraciones de equidad, códigos de conducta);
- j) todo requisito preliminar que las partes deben cumplir antes de que pueda iniciarse un procedimiento de resolución alternativa, incluido el requisito de que el consumidor intente resolver el asunto directamente con el comerciante;
- k) si las partes pueden o no retirarse del procedimiento;
- l) los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidas en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento;

- m) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;
- n) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede;
- o) la fuerza ejecutiva de la decisión de resolución alternativa de litigios, si procede.

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes anuales de actividad. Estos informes incluirán la siguiente información relacionada tanto con los litigios nacionales como transfronterizos:

- a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
- b) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes; esta información podrá ir acompañada de recomendaciones acerca del modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro, con objeto de mejorar las pautas de actuación de los comerciantes y de facilitar el intercambio de información y de buenas prácticas;
- c) la proporción de litigios que la entidad de resolución alternativa se ha negado a tratar y porcentualmente los tipos de motivos de tal negativa a que se refiere el artículo 5, apartado 4;
- d) respecto de los procedimientos contemplados en el artículo 2, apartado 2, letra a), el porcentaje de resoluciones que se hayan propuesto o impuesto a favor del consumidor, a favor del comerciante o mediante una solución amistosa;
- e) el porcentaje de procedimientos de resolución de litigios que se interrumpieron y, cuando se conozcan, los motivos de su interrupción;
- f) la duración media de la resolución de los litigios;
- g) la proporción de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
- h) la cooperación de las entidades de resolución alternativa en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos, en su caso.

Artículo 8

Eficacia

Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos:

- a) que el procedimiento de resolución alternativa exista y sea fácilmente accesible, tanto en línea como no, 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 alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;
- d) que la entidad de resolución alternativa 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 alternativa se dé a conocer en un plazo de noventa días naturales contados desde la fecha en que la entidad de resolución alternativa haya recibido el expediente completo de reclamación. En caso de litigios de índole particularmente compleja, la entidad de resolución alternativa responsable podrá, si lo considera oportuno, ampliar el plazo de noventa días naturales. Se informará a las partes de toda ampliación de dicho plazo, así como del plazo de tiempo que se estime necesario para la resolución del litigio.

Artículo 9

Equidad

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa:

- a) las partes tengan la posibilidad de expresar su punto de vista en un plazo razonable, reciban de la entidad de resolución alternativa 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 alternativa, por escrito o en un soporte duradero, y se les facilite una exposición de las razones en que se funda.

2. En los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio proponiendo una solución, los Estados miembros velarán por 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 les informará de este derecho antes del inicio del procedimiento. Cuando existan normas nacionales que obliguen al comerciante a participar en los procedimientos de resolución alternativa, lo dispuesto en la presente letra se aplicará solo al consumidor;

- 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 que aplique normas jurídicas;
- 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.

3. Cuando, de acuerdo con la legislación nacional, los procedimientos de resolución alternativa dispongan que su resultado sea vinculante para el comerciante una vez que el consumidor haya aceptado la solución propuesta, se interpretará el artículo 9, apartado 2, en el sentido de que se aplica únicamente al consumidor.

Artículo 10

Principio de libertad

1. Los Estados miembros velarán por que un acuerdo entre el consumidor y el comerciante de someter una reclamación a la apreciación de una entidad de resolución alternativa no sea vinculante para el consumidor cuando se haya celebrado antes de que surgiera el litigio y cuando tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes para la resolución judicial del litigio.

2. Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. Si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto.

Artículo 11

Principio de legalidad

1. Los Estados miembros velarán por que en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver un litigio mediante la imposición de una solución al consumidor:

- a) cuando no exista conflicto de leyes, la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual;

- b) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 6, apartados 1 y 2, del Reglamento (CE) nº 593/2008, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la ley del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual;

- c) cuando exista conflicto de leyes, si la ley aplicable al contrato de compraventa o de servicios se determina con arreglo al artículo 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no pueda dar lugar a que el consumidor se vea privado de la protección ofrecida por disposiciones obligatorias con arreglo a la legislación del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia habitual.

2. A efectos del presente artículo, la «residencia habitual» se determinará con arreglo al Reglamento (CE) nº 593/2008.

Artículo 12

Efecto de los procedimientos de resolución alternativa en los plazos de caducidad y prescripción

1. Los Estados miembros garantizarán que a las partes que, con ánimo de solucionar un litigio, recurran a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales en relación con dicho litigio por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

2. El apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre caducidad o prescripción incluidas en los acuerdos internacionales de los que sean parte los Estados miembros.

CAPÍTULO III

INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN

Artículo 13

Información a los consumidores por parte de los comerciantes

1. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en sus territorios informen a los consumidores acerca de la entidad o entidades de resolución alternativa que den cobertura a dichos comerciantes, cuando estos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver litigios con los consumidores. La información incluirá la dirección del sitio web de la entidad o entidades de resolución alternativa pertinentes.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor.

3. Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecidos en su territorio tras una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, el comerciante facilite al consumidor la información contemplada en el apartado 1 en la que especifique si recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Artículo 14

Asistencia a los consumidores

1. Los Estados miembros velarán por que, por lo que atañe a los litigios derivados de contratos transfronterizos de compra-venta o de servicios, los consumidores puedan obtener asistencia para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en su litigio transfronterizo.

2. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad de la tarea mencionada en el apartado 1 a sus centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo.

Artículo 15

Información general

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor y, en su caso, los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, pongan a disposición del público en sus sitios web la lista de las entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4, facilitando un enlace al sitio web de la Comisión, y, siempre que sea posible, en un soporte duradero en sus propios locales.

2. Los Estados miembros animarán a las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes a que hagan pública en sus sitios web, y por cualquier otro medio que consideren adecuado, la lista de entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4.

3. La Comisión y los Estados miembros velarán por la adecuada divulgación de información sobre el modo en que los consumidores pueden acceder a procedimientos de resolución alternativa para resolver los litigios a los que se aplica la presente Directiva.

4. La Comisión y los Estados miembros adoptarán medidas complementarias para animar a las organizaciones de consumidores y organizaciones profesionales, a escala de la Unión y nacional, a que sensibilicen a los profesionales y los consumidores en lo tocante a las entidades de resolución alternativa y sus procedimientos y a que promuevan su utilización por estos. Se animará también a estos organismos a que faciliten información a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa competentes en caso de que reciban reclamaciones o quejas de consumidores.

Artículo 16

Cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa cooperen en la resolución de litigios transfronterizos y lleven a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de litigios, tanto transfronterizos como nacionales.

2. La Comisión respaldará y facilitará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de litigios nacionales y el intercambio y difusión de sus mejores prácticas y experiencias.

3. Cuando en un ámbito sectorial específico de la Unión exista una red de entidades de resolución alternativa que facilite la resolución de litigios transfronterizos, los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa que tratan litigios en dicho ámbito a convertirse en miembros de dicha red.

4. La Comisión publicará una lista que contenga los nombres y las señas de las redes mencionadas en el apartado 3. La Comisión actualizará dicha lista cuando sea necesario.

Artículo 17

Cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores

1. Los Estados miembros garantizarán la cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores.

2. Esta cooperación incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre las prácticas de sectores empresariales concretos sobre los que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de dichas autoridades nacionales, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias para tratar litigios individuales.

3. Los Estados miembros garantizarán que la cooperación y los intercambios mutuos de información mencionados en los apartados 1 y 2 cumplan las normas sobre protección de datos personales establecidas en la Directiva 95/46/CE.

4. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre secreto profesional y comercial aplicables a las autoridades nacionales que hacen cumplir los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores. Las entidades de resolución alternativa estarán sujetas a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad dispuestas por la legislación de los Estados miembros en que estén establecidas.

CAPÍTULO IV

FUNCIÓN DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y DE LA COMISIÓN*Artículo 18***Designación de las autoridades competentes**

1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. Cada Estado miembro podrá designar más de una autoridad competente. Si lo hace así, el Estado miembro indicará cuál de las autoridades competentes designadas es el punto de contacto único para la Comisión. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión la autoridad competente o, en su caso, las autoridades competentes, incluido el punto de contacto único, que haya designado.

2. La Comisión elaborará una lista de las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, que se le hayan comunicado de conformidad con el apartado 1, y la publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 19***Información que deben notificar las entidades de resolución de litigios a las autoridades competentes**

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución de litigios establecidas en sus territorios que aspiren a ser admitidas como entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y a ser incluidas en la lista de acuerdo con el artículo 20, apartado 2, notifiquen a la autoridad competente:

- a) su nombre, señas y dirección del sitio web;
- b) información sobre su estructura y financiación, incluida información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su retribución, duración del mandato, y quién las emplea;
- c) sus normas de procedimiento;
- d) sus tarifas, si procede;
- e) la duración media de los procedimientos de resolución de litigios;
- f) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución de litigios;
- g) una declaración de los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución de litigios;
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución de litigios puede negarse a tratar un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4;

- i) una declaración motivada sobre si la entidad cumple las condiciones para ser considerada una entidad de resolución alternativa comprendida en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II.

En caso de cambios en la información mencionada en las letras a) a h), las entidades de resolución alternativa notificarán dichos cambios a la autoridad competente sin dilaciones injustificadas.

2. Cuando los Estados miembros decidan permitir los procedimientos a que se refiere el artículo 2, apartado 2, letra a), se cerciorarán de que las entidades de resolución alternativa que apliquen tales procedimientos notifiquen a la autoridad competente, además de la información y las declaraciones a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, la información necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos de independencia y transparencia establecidos en el artículo 6, apartado 3.

3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa comuniquen a las autoridades competentes cada dos años información sobre:

- a) el número de litigios recibidos y los tipos de reclamaciones con los que están relacionados;
- b) el porcentaje de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron antes de llegar a un resultado;
- c) la duración media de la resolución de los litigios recibidos;
- d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;
- e) los problemas sistemáticos o significativos que ocurran con frecuencia y den lugar a litigios entre consumidores y comerciantes. La información que se comunique a este respecto podrá ir acompañada de recomendaciones sobre la forma de evitar o resolver estos problemas en el futuro;
- f) en su caso, una evaluación de la eficacia de su cooperación en redes de entidades de resolución alternativa que facilitan la resolución de litigios transfronterizos;
- g) si procede, la formación dispensada a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios de acuerdo con el artículo 6, apartado 6;
- h) una evaluación de la eficacia del procedimiento de resolución alternativa ofrecido por la entidad y de la posible manera de mejorar sus resultados.

*Artículo 20***Papel de las autoridades competentes y de la Comisión**

1. Cada autoridad competente evaluará, basándose en particular en la información que haya recibido de conformidad con el artículo 19, apartado 1, si las entidades de resolución que se le hayan notificado cumplen las condiciones para ser consideradas entidades de resolución alternativa comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Directiva y los requisitos de calidad establecidos en el capítulo II y en las disposiciones nacionales por las que se incorpora al Derecho nacional, incluidas las disposiciones nacionales que rebasen los requisitos de la presente Directiva, de conformidad con el Derecho de la Unión.

2. Cada autoridad competente elaborará, basándose en la evaluación mencionada en el apartado 1, una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado y que cumplan las condiciones establecidas en el apartado 1.

Esta lista incluirá la siguiente información:

- a) el nombre, las señas y las direcciones del sitio web de las entidades de resolución alternativa a que se refiere el párrafo primero;
- b) sus tarifas, si procede;
- c) el idioma o los idiomas en los que pueden presentarse reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa;
- d) los tipos de litigios cubiertos por el procedimiento de resolución alternativa;
- e) los sectores y las categorías de litigios cubiertos por cada entidad de resolución alternativa;
- f) la exigencia de presencia física de las partes o de sus representantes, si procede, incluida una declaración de la entidad de resolución alternativa sobre si el procedimiento de resolución alternativa es un procedimiento oral o escrito, o puede tramitarse como tal;
- g) el carácter vinculante o no del resultado del procedimiento, y
- h) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa puede negarse a tratar en un determinado litigio de conformidad con el artículo 5, apartado 4.

Cada autoridad competente notificará a la Comisión la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. Si, de conformidad con el artículo 19, apartado 1, párrafo segundo, se notifica a la autoridad competente cualquier cambio, la lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

En caso de que una entidad de resolución de litigios incluida en la lista de entidades de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva deje de cumplir los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente correspondiente se pondrá en contacto con la entidad de resolución de litigios, exponiéndole los requisitos que la entidad de resolución de litigios está incumpliendo y solicitándole que garantice su cumplimiento de forma inmediata. En caso de que, transcurrido un plazo de tres meses, la entidad de resolución de litigios siga incumpliendo los requisitos previstos en el apartado 1, la autoridad competente la eliminará de la lista a que se refiere el párrafo primero del presente apartado. La lista se actualizará sin dilación indebida y la información pertinente se notificará a la Comisión.

3. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente, el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1, notificará a la Comisión la lista y sus actualizaciones mencionadas en el apartado 2 del

presente artículo. La lista y las actualizaciones se referirán a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

4. La Comisión elaborará una lista de las entidades de resolución alternativa que se le hayan notificado de conformidad con el apartado 2 y la actualizará cada vez que se introduzcan cambios en la misma. La Comisión hará pública la lista y sus actualizaciones en su sitio web y en un soporte duradero. Si un Estado miembro ha designado un punto de contacto único de conformidad con el artículo 18, apartado 1, la Comisión transmitirá a dicho punto la lista con sus actualizaciones.

5. Cada autoridad competente hará pública la lista consolidada de entidades de resolución alternativa mencionada en el apartado 4 en su sitio web facilitando un enlace al sitio web pertinente de la Comisión. Además, cada autoridad competente publicará la lista consolidada en un soporte duradero.

6. A más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada cuatro años, cada autoridad competente hará pública y transmitirá a la Comisión un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa. En concreto, el informe:

- a) determinará las mejores prácticas de las entidades de resolución alternativa;
- b) señalará, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa tanto en los litigios nacionales como transfronterizos, en su caso;
- c) formulará recomendaciones sobre la manera de mejorar el funcionamiento eficaz y eficiente de las entidades de resolución alternativa, en su caso.

7. En caso de que un Estado miembro haya designado más de una autoridad competente de conformidad con el artículo 18, apartado 1, el informe a que se refiere el apartado 6 del presente artículo será publicado por el punto de contacto único mencionado en el artículo 18, apartado 1. El informe se referirá a todas las entidades de resolución alternativa establecidas en ese Estado miembro.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21

Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo al artículo 13 y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

*Artículo 22***Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004**

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

- «20. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

*Artículo 23***Modificación de la Directiva 2009/22/CE**

En el anexo I de la Directiva 2009/22/CE se añade el punto siguiente:

- «14. 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 (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63): artículo 13.».

*Artículo 24***Comunicación**

1. A más tardar el 9 de julio de 2015, los Estados miembros comunicarán a la Comisión:
 - a) en su caso, los nombres y las señas de los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, y
 - b) las autoridades competentes, incluido, en su caso, el punto de contacto único, designadas de conformidad con el artículo 18, apartado 1.

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

2. A más tardar el 9 de enero de 2016, los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista mencionada en el artículo 20, apartado 2.

3. La Comisión transmitirá a los Estados miembros la información mencionada en el apartado 1, letra a).

*Artículo 25***Incorporación al Derecho nacional**

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar

cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 9 de julio de 2015. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

*Artículo 26***Informes**

A más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social un informe sobre la aplicación de la presente Directiva. El informe examinará el desarrollo y la utilización de las entidades de resolución alternativa, y el impacto de la presente Directiva en los consumidores y los comerciantes, en especial en cuanto a la sensibilización de los consumidores y el nivel de adopción por parte de los comerciantes. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la presente Directiva.

*Artículo 27***Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 28***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el 21 de mayo de 2013.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

M. SCHULZ

Por el Consejo

La Presidenta

L. CREIGHTON