

8.3.2024

A9-0060/ 001-057

ENMIENDAS 001-057

presentadas por la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

Informe

Laura Ballarín Cereza

A9-0060/2024

Modificación de la Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Propuesta de Directiva (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Enmienda 1

Propuesta de Directiva Considerando 2 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(2 bis) Para que pueda desplegar todo su potencial y ser de utilidad a los consumidores, la presente Directiva debe exigir que la participación sea obligatoria para los transportistas aéreos que entran dentro del ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, siempre que ello no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. Se da la circunstancia de que varios estudios han puesto de relieve el elevado número de reclamaciones de consumidores en el sector del transporte y el turismo, especialmente en el ámbito de los derechos de los pasajeros aéreos.

Enmienda 2

Propuesta de Directiva
Considerando 2 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(2 ter) Las entidades de resolución alternativa deben comunicar a las autoridades competentes una lista de los comerciantes que sistemáticamente y sin justificación se niegan a atenerse a los resultados de los procedimientos de resolución alternativa. Además, los Estados miembros deben garantizar que, cuando los comerciantes no se atengan al resultado de un procedimiento de resolución alternativa de litigios, estén obligados a facilitar una explicación por escrito a las demás partes en el procedimiento.

Enmienda 3

Propuesta de Directiva
Considerando 3

Texto de la Comisión

Enmienda

(3) Dado que al menos dos de cada cinco transacciones en línea realizadas por consumidores residentes en la Unión son con comerciantes establecidos en terceros países, el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE debe ampliarse para que los comerciantes de terceros países que quieran participar en un procedimiento de resolución alternativa puedan hacerlo. Ningún impedimento procedimental debe impedir a los consumidores residentes en la Unión resolver litigios contra comerciantes, independientemente de su lugar de establecimiento, si estos aceptan seguir un procedimiento de resolución alternativa sometiéndose a una entidad de resolución alternativa establecida en un Estado miembro.

(3) Dado que al menos dos de cada cinco transacciones en línea realizadas por consumidores residentes en la Unión son con comerciantes establecidos en terceros países, el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE debe ampliarse para que los comerciantes de terceros países que quieran participar en un procedimiento de resolución alternativa puedan hacerlo. Ningún impedimento procedimental debe impedir a los consumidores residentes en la Unión resolver litigios contra comerciantes, independientemente de su lugar de establecimiento, si estos aceptan seguir un procedimiento de resolución alternativa sometiéndose a una entidad de resolución alternativa establecida en un Estado miembro. ***De conformidad con el Derecho aplicable de la Unión, el consumidor debe poder iniciar un procedimiento en el Estado miembro en***

que resida. No debe ser posible acceder a los procedimientos de resolución alternativa en un Estado miembro en el que no resida el consumidor ni esté establecido el comerciante.

Enmienda 4

Propuesta de Directiva Considerando 4

Texto de la Comisión

(4) La complejidad de los litigios en materia de consumo ha evolucionado significativamente desde la adopción de la Directiva 2011/13/UE. La digitalización de los bienes y los servicios, la creciente importancia del comercio electrónico y la publicidad digital en la formación de los contratos con consumidores han dado lugar a un aumento del número de consumidores expuestos a información engañosa en línea y a interfaces manipuladoras que les impiden tomar decisiones de compra con conocimiento de causa. Por lo tanto, es necesario aclarar que los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios incluyen el contenido digital y los servicios digitales y ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/13/UE, por encima de tales litigios, de modo que los consumidores también puedan solicitar reparación por las prácticas que les perjudiquen en las fases precontractuales, ***independientemente de si*** posteriormente ***quedan*** vinculados por un contrato o ***no***.

Enmienda

(4) La complejidad de los litigios en materia de consumo ha evolucionado significativamente desde la adopción de la Directiva 2011/13/UE. La digitalización de los bienes y los servicios, la creciente importancia del comercio electrónico y la publicidad digital en la formación de los contratos con consumidores han dado lugar a un aumento del número de consumidores expuestos a información engañosa en línea y a interfaces manipuladoras que les impiden tomar decisiones de compra con conocimiento de causa. Por lo tanto, es necesario aclarar que los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios incluyen el contenido digital y los servicios digitales y ampliar el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/13/UE, por encima de tales litigios, de modo que los consumidores también puedan solicitar reparación por las prácticas que les perjudiquen en las fases precontractuales, ***siempre que*** posteriormente ***queden*** vinculados por un contrato, o ***en las fases poscontractuales***.

Enmienda 5

Propuesta de Directiva Considerando 5

Texto de la Comisión

(5) Por otro lado, la

Enmienda

(5) Por otro lado, la

Directiva 2011/13/UE también debe abarcar los derechos de los consumidores derivados de la normativa de la Unión que regula las relaciones entre consumidores y comerciantes cuando no exista una relación de carácter contractual, con respecto al derecho de acceso a los productos y servicios, y al pago por estos, sin ser objeto de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo³; los derechos a abrir cuentas bancarias y a efectuar traslados de cuentas establecidos en los artículos 9, 10, 11 y 16 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁴ y a no ser discriminado establecido en el artículo 15 de dicha Directiva; el derecho a recibir información transparente sobre las condiciones al por menor de las llamadas y mensajes SMS en itinerancia establecido en los artículos 13, 14 y 15 del Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo⁵; y el derecho a la transparencia en el precios de las tarifas aéreas y fletes aéreos establecido en el artículo 23 del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo⁶. Por lo tanto, debe contemplarse que los litigios que surjan en relación con estas categorías de derechos de los consumidores puedan ser objeto de procedimientos de resolución alternativa.

³ Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se

Directiva 2011/13/UE también debe abarcar los derechos de los consumidores derivados de la normativa de la Unión que regula las relaciones entre consumidores y comerciantes cuando no exista una relación de carácter contractual, con respecto al derecho de acceso a los productos y servicios, y al pago por estos, sin ser objeto de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo³ ***o por cualquier razón mencionada en el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea***; los derechos a abrir cuentas bancarias y a efectuar traslados de cuentas establecidos en los artículos 9, 10, 11 y 16 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁴ y a no ser discriminado establecido en el artículo 15 de dicha Directiva; el derecho a recibir información transparente sobre las condiciones al por menor de las llamadas y mensajes SMS en itinerancia establecido en los artículos 13, 14 y 15 del Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo⁵; y el derecho a la transparencia en el precios de las tarifas aéreas y fletes aéreos establecido en el artículo 23 del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo⁶. Por lo tanto, debe contemplarse que los litigios que surjan en relación con estas categorías de derechos de los consumidores puedan ser objeto de procedimientos de resolución alternativa.

³ Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se

modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 60I de 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

⁵ Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de abril de 2022, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (DO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

⁶ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 60I de 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214).

⁵ Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de abril de 2022, relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión (DO L 115 de 13.4.2022, p. 1).

⁶ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3).

Enmienda 6

Propuesta de Directiva Considerando 5 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(5 bis) Los Estados miembros deben tomar nota de la Recomendación de la Comisión, de 17 de octubre de 2023, relativa a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión. Debe alentarse a la Comisión a que complemente la presente Directiva con un Reglamento relativo a los requisitos de calidad de los procedimientos de resolución de litigios ofrecidos por los mercados en línea y las asociaciones empresariales de la Unión.

Enmienda 7

Propuesta de Directiva Considerando 10

Texto de la Comisión

(10) Los Estados miembros deben velar por que la RAL permita a los consumidores incoar y seguir los procedimientos de resolución alternativa también fuera de línea si así se solicita. También debe garantizarse que, cuando se ofrezcan herramientas digitales, estas puedan ser utilizadas por todos los consumidores, especialmente los consumidores vulnerables o aquellos con distintos niveles de alfabetización digital. Los Estados miembros deben garantizar que las partes **que así lo soliciten** puedan contar con la revisión por una persona física del resultado de los procedimientos cuya tramitación se automatice.

Enmienda

(10) Los Estados miembros deben velar por que la RAL permita a los consumidores incoar y seguir los procedimientos de resolución alternativa también fuera de línea si así se solicita. También debe garantizarse que, cuando se ofrezcan herramientas digitales, estas puedan ser utilizadas por todos los consumidores, especialmente los consumidores vulnerables o aquellos con distintos niveles de alfabetización digital. Los Estados miembros deben garantizar que las partes, **en particular los consumidores**, puedan contar con la revisión por una persona física, **que debe ser independiente e imparcial**, del resultado de los procedimientos cuya tramitación se automatice.

Enmienda 8

Propuesta de Directiva Considerando 10 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(10 bis) Con el fin de mejorar la confianza de los consumidores y los comerciantes y aumentar su participación en los procedimientos de resolución alternativa, es fundamental garantizar que el funcionamiento y el trabajo de las entidades de resolución alternativa sean de buena calidad. En este sentido, es preciso que se actualicen con regularidad la especialización y los conocimientos del personal de la entidad de resolución alternativa. Por consiguiente, las entidades de resolución alternativa deben proporcionar a las personas físicas encargadas de los correspondientes

procedimientos formación periódica para garantizar que sus conocimientos se actualizan continuamente.

Enmienda 9

Propuesta de Directiva Considerando 11

Texto de la Comisión

(11) Los Estados miembros también deben facultar a las entidades de resolución alternativa para que puedan acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, **a fin** de que los resultados de la RAL sean sustancialmente idénticos para los consumidores sujetos a la misma práctica ilegal, y **que dichos procedimientos sean** más eficientes en término de coste para las entidades de resolución alternativa y para los comerciantes. Los consumidores deben ser informados en consecuencia y deben tener la oportunidad de oponerse a que su litigio se acumule con otros.

Enmienda

(11) Los Estados miembros también deben facultar a las entidades de resolución alternativa **con conocimientos suficientes** para que puedan acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, **cuando las personas físicas encargadas de los procedimientos de resolución alternativa tengan conocimientos y experiencia suficientes para tratar el caso.** **Con ello se contribuiría a** que los resultados de la RAL sean sustancialmente idénticos para los consumidores sujetos a la misma práctica ilegal, y más eficientes en términos de coste para las entidades de resolución alternativa y para los comerciantes. Los consumidores deben ser informados en consecuencia y deben tener la oportunidad de oponerse a que su litigio se acumule con otros.

Enmienda 10

Propuesta de Directiva Considerando 13

Texto de la Comisión

(13) De conformidad con la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros pueden aprobar normas nacionales para hacer obligatoria la participación de los comerciantes en la RAL en los sectores que consideren adecuados, además de la normativa sectorial específica de la Unión que contempla la participación obligatoria de

Enmienda

(13) De conformidad con la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros pueden aprobar normas nacionales para hacer obligatoria la participación de los comerciantes en la RAL en los sectores que consideren adecuados, además de la normativa sectorial específica de la Unión que contempla la participación obligatoria de

esos comerciantes sectoriales en la RAL. Para fomentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa y garantizar que los procedimientos de RAL sean rápidos y se desarrollen en tiempo oportuno, debe exigirse a los comerciantes, especialmente en los casos en que su participación no sea obligatoria, que respondan en un plazo específico a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto.

esos comerciantes sectoriales en la RAL. Para fomentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa y garantizar que los procedimientos de RAL sean rápidos y se desarrollen en tiempo oportuno, debe exigirse a los comerciantes, especialmente en los casos en que su participación no sea obligatoria, que respondan en un plazo específico, ***que no debe superar los quince días laborables***, a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto. ***Podría concederse una ampliación del plazo en caso de litigios complejos o en circunstancias excepcionales, como un período de elevada actividad o una crisis externa.***

Enmienda 11

Propuesta de Directiva Considerando 13 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(13 bis) Con el fin de garantizar que los consumidores puedan esperar que se actúe con plena independencia e imparcialidad, conforme a lo establecido en la presente Directiva, al tratar con todo tipo de entidades de resolución alternativa, incluidas aquellas en las que las personas físicas encargadas de la resolución de litigios estén empleadas por el comerciante en particular o reciban remuneración de este exclusivamente, también denominadas comúnmente entidades de resolución alternativa «internas», dichas entidades solo deben tener acceso a datos estrictamente relacionados con el caso y facilitados de forma explícita por el comerciante o el consumidor.

Enmienda 12

Propuesta de Directiva
Considerando 14

Texto de la Comisión

(14) Para reducir las obligaciones de información y de presentación de información de las entidades de resolución alternativa, las autoridades nacionales competentes y los comerciantes y, por tanto, reducir sus costes, deben simplificarse dichas obligaciones y reducirse la cantidad de información que las entidades de resolución alternativa deben comunicar a las autoridades competentes.

Enmienda

suprimido

Enmienda 13

Propuesta de Directiva
Considerando 14 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(14 bis) Los procedimientos de resolución alternativa deben, preferiblemente, ser gratuitos para el consumidor. En caso de que se aplique una tarifa, esta no debe exceder un precio simbólico. Además, con el fin de aumentar la accesibilidad y el atractivo de los procedimientos de resolución alternativa para los consumidores, dicha tarifa debe ser reembolsable. Es importante aclarar que el reembolso debe ser efectuado por los Estados miembros, respetando plenamente los principios de subsidiariedad y proporcionalidad, y no por otras entidades, como la otra parte en el procedimiento de resolución alternativa.

Enmienda 14

Propuesta de Directiva
Considerando 14 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(14 ter) En numerosos Estados miembros, los consumidores siguen sin estar suficientemente informados sobre la existencia y los servicios propuestos por las entidades de resolución alternativa. Con el fin de que los consumidores sean más conscientes de la existencia de este tipo de entidades y de que los comerciantes participen en procedimientos de resolución alternativa, estos últimos deben facilitar información de manera clara, visible, comprensible y fácilmente accesible. Cuando el comerciante disponga de un sitio web, debe presentar la información en él. Los comerciantes también deben proporcionar dicha información en sus condiciones generales y en las facturas que emitan. Con el fin de facilitar la comunicación, los comerciantes deben habilitar una dirección de correo electrónico específica que permita a los consumidores ponerse en contacto con ellos, en particular a efectos de los procedimientos de resolución alternativa.

Enmienda 15

Propuesta de Directiva Considerando 14 quater (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(14 quater) Una rápida cooperación entre los distintos agentes implicados en la aplicación de los derechos de los consumidores es crucial para garantizar la sistematicidad y coherencia general del sistema de aplicación de los derechos de los consumidores. En los casos en que se haya puesto en conocimiento de las entidades de resolución alternativa una práctica comercial desleal, dichas entidades deben informar a las autoridades nacionales competentes o a

las organizaciones de consumidores si tienen razones fundadas para sospechar la existencia de una práctica comercial desleal y de cláusulas desleales.

Enmienda 16

Propuesta de Directiva Considerando 15

Texto de la Comisión

(15) Para prestar una asistencia eficaz a los consumidores y comerciantes en los litigios transfronterizos, es necesario obligar a los Estados miembros a establecer puntos de contacto de resolución alternativa de litigios con funciones claramente definidas. Los Centros Europeos del Consumidor son idóneos para desempeñar estas funciones, ya que están especializados en ayudar a los consumidores en cuestiones relacionadas con sus compras transfronterizas, pero los Estados miembros también deben poder elegir otros organismos especializados pertinentes. Deben *comunicarse* a la Comisión *los* puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que *se nombren*.

Enmienda

(15) Para prestar una asistencia eficaz a los consumidores y comerciantes en los litigios transfronterizos, es necesario obligar a los Estados miembros a establecer puntos de contacto de resolución alternativa de litigios con funciones claramente definidas. Los Centros Europeos del Consumidor son idóneos para desempeñar estas funciones, ya que están especializados en ayudar a los consumidores en cuestiones relacionadas con sus compras transfronterizas, pero los Estados miembros también deben poder elegir otros organismos especializados pertinentes. *Los Estados miembros* deben *comunicar* a la Comisión los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios *designados y velar por que dispongan de recursos presupuestarios y humanos adecuados. Los consumidores deben tener derecho a tramitar un procedimiento transfronterizo de resolución alternativa en una lengua oficial del Estado miembro en el que residan.*

Enmienda 17

Propuesta de Directiva Considerando 15 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(15 bis) Para garantizar la equidad procedimental, los consumidores que

inicien litigios transfronterizos deben contactar con el punto de contacto de resolución alternativa determinado en función del lugar de residencia del consumidor, desalentándose por tanto la elección selectiva de puntos de contacto por razones de conveniencia o resultados ventajosos.

Enmienda 18

Propuesta de Directiva Considerando 15 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(15 ter) En litigios transfronterizos, las entidades de resolución alternativa deben tomar el Derecho de la Unión como punto de referencia para la resolución de los litigios. No obstante, tanto en los litigios nacionales como en los transfronterizos, las entidades de resolución alternativa deben tener siempre en cuenta las medidas reparadoras disponibles en la Unión y el Derecho nacional aplicable.

Enmienda 19

Propuesta de Directiva Considerando 16

Texto de la Comisión

Enmienda

(16) A pesar de que los procedimientos de resolución alternativa deben ser sencillos, los consumidores pueden contar en ellos con la asistencia de un tercero de su elección. Los Estados miembros deben garantizar que dicha asistencia se preste de buena fe para que el procedimiento se desarrolle con equidad y plena transparencia, en particular en lo que respecta a las posibles tarifas exigidas a cambio de la asistencia.

(16) A pesar de que los procedimientos de resolución alternativa deben ser sencillos, los consumidores pueden contar en ellos con la asistencia de un tercero de su elección. Los Estados miembros deben garantizar que dicha asistencia se preste de buena fe para que el procedimiento se desarrolle con equidad y plena transparencia, en particular en lo que respecta a las posibles tarifas exigidas a cambio de la asistencia. *Además, se anima a los Estados miembros a que extiendan la posibilidad de beneficiarse de los*

sistemas de resolución alternativa en materia de consumo a las microempresas y a los trabajadores autónomos para garantizar que ambos grupos tengan acceso a sistemas de resolución alternativa de litigios baratos y de calidad para resolver litigios contractuales.

Enmienda 20

Propuesta de Directiva Considerando 16 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(16 bis) No todas las entidades de resolución alternativa tienen los conocimientos especializados necesarios para tratar asuntos no contractuales, en particular las cláusulas y prácticas comerciales desleales. Por lo tanto, los procedimientos de las entidades de resolución alternativa en este ámbito deben limitarse a las cláusulas y prácticas comerciales desleales con un ámbito de aplicación personal y, por tanto, solo deben abarcar asuntos en los que se haya ocasionado un daño o una pérdida, material o inmaterial, directamente al consumidor. Además, solo deben estar facultadas para ocuparse de tales procedimientos las entidades de resolución alternativa que puedan acreditar los conocimientos especializados necesarios en el ámbito de que se trate, que abarquen el sector económico pertinente en su integridad, como un defensor sectorial. En ocasiones, las entidades de resolución alternativa optan por apartarse de las disposiciones legales rigurosas y basar sus decisiones en principios de equidad. Así, las entidades de resolución alternativa podrían optar por soluciones que, a su juicio, se ajustasen a lo que es moral o éticamente correcto en una situación concreta, apartándose de la adhesión estricta a los textos legales. Ahora bien, no se puede

aceptar el uso de principios de equidad cuando se trata de prácticas comerciales desleales, que no son susceptibles de soluciones intermedias o procesos de mediación, ya que afectan al orden público y a los fundamentos de la protección de los consumidores.

Enmienda 21

Propuesta de Directiva Considerando 16 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(16 ter) Los medios utilizados por las organizaciones de consumidores y las asociaciones empresariales para poner a disposición del público la lista de entidades de resolución alternativa de la Comisión pueden incluir emisiones pertinentes relativas a la protección y los derechos de los consumidores.

Enmienda 22

Propuesta de Directiva Considerando 17

Texto de la Comisión

Enmienda

(17) Para garantizar que los consumidores puedan encontrar fácilmente a la entidad de resolución alternativa que mejor les convenga, especialmente en supuestos transfronterizos, la Comisión debe desarrollar y mantener una herramienta digital interactiva que proporcione información sobre las principales características de las entidades de resolución alternativa y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa, tal como se le hayan notificado.

(17) Para garantizar que los consumidores puedan encontrar fácilmente a la entidad de resolución alternativa que mejor les convenga, especialmente en supuestos transfronterizos, la Comisión debe desarrollar y mantener una herramienta digital interactiva que proporcione información sobre las principales características de las entidades de resolución alternativa, ***información práctica sobre cómo acogerse a los procedimientos de resolución alternativa en un contexto transfronterizo*** y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa, tal como se le hayan notificado, ***de modo que los consumidores***

puedan dirigirse a un órgano competente para resolver sus litigios. La Comisión, si procede, debe garantizar la coordinación entre esta herramienta digital interactiva y otras herramientas digitales nacionales y de la Unión.

Enmienda 23

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto -1 (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 1

Texto en vigor

Enmienda

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.

-1) El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

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 participación de los transportistas aéreos incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en los procedimientos de resolución alternativa será obligatoria, sin perjuicio del derecho de las partes a acceder al sistema judicial.

La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional *para sectores económicos distintos a los mencionados en el párrafo segundo*, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.».

Enmienda 24

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra a

Texto de la Comisión

a) las obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa, incluido el suministro de contenido digital, o de contratos de *prestación de servicios*;

Enmienda

a) las obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa, incluido el suministro de contenido digital, o de contratos de *servicios, incluidas las obligaciones precontractuales y poscontractuales y, en particular, en relación con:*

i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;

ii) la información precontractual obligatoria;

iii) los derechos de los pasajeros y los viajeros;

iv) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos y el contenido digital; y

v) la posibilidad de recibir envíos.

Enmienda 25

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – parte introductoria

Texto de la Comisión

b) los derechos de los consumidores aplicables a supuestos extracontractuales y **precontractuales** contemplados en el Derecho de la Unión en relación con:

Enmienda

b) los derechos de los consumidores aplicables a supuestos extracontractuales y contemplados en el Derecho de la Unión en relación con:

Enmienda 26

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso i

Texto de la Comisión

i) **las cláusulas y prácticas comerciales desleales;**

Enmienda

i) **la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia;**

Enmienda 27

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso ii

Texto de la Comisión

ii) **la información precontractual obligatoria;**

Enmienda

ii) **la posibilidad de recibir servicios;**

Enmienda 28

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso iii

Texto de la Comisión

iii) **la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia;**

Enmienda

iii) **el derecho a cambiar de proveedor;**
y

Enmienda 29

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso iv

Texto de la Comisión

iv) *la posibilidad de recibir servicios y envíos;*

Enmienda

iv) *las prácticas comerciales desleales no contempladas en la letra a), inciso i), siempre que:*

1) la entidad de resolución alternativa sea una entidad de cobertura sectorial con los conocimientos pertinentes sobre prácticas comerciales desleales;

2) la entidad de resolución alternativa disponga de los recursos y la financiación adecuados;

3) la práctica desleal haya conducido a un daño material o inmaterial para el consumidor; y

4) la entidad se guíe por el Derecho aplicable al abordar casos de prácticas comerciales desleales.

Enmienda 30

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso v

Texto de la Comisión

v) *las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos y el contenido digital;*

Enmienda

suprimido

Enmienda 31

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso vi

Texto de la Comisión

Enmienda

**vi) el derecho a cambiar de proveedor;
y**

suprimido

Enmienda 32

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – letra b – inciso vii

Texto de la Comisión

Enmienda

**vii) los derechos de los pasajeros y los
viajeros.**

suprimido

Enmienda 33

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 2 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 4 – apartado 1 – letra f bis (nueva)

Texto de la Comisión

Enmienda

**2 bis) En el artículo 4, se inserta la letra
siguiente:**

**«f bis) “práctica comercial desleal”: toda
práctica comercial engañosa en el sentido
indicado en el anexo I de la
Directiva 2005/29/CE.».**

Enmienda 34

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra a

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 1

Texto de la Comisión

Enmienda

1. Los Estados miembros facilitarán el
acceso de los consumidores a los

1. Los Estados miembros facilitarán el
acceso de los consumidores a los

procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que puedan someterse a las entidades de resolución alternativa que cumplan los requisitos establecidos en la presente Directiva los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que participe un comerciante establecido en sus territorios respectivos o un comerciante no establecido en el territorio de ningún Estado miembro, pero que ofrezca bienes o servicios, incluidos el contenido digital y los servicios digitales, a consumidores que residan en sus territorios respectivos.»;

procedimientos de resolución alternativa y garantizarán que puedan someterse a las entidades de resolución alternativa que cumplan los requisitos establecidos en la presente Directiva los litigios a los que se aplique la presente Directiva y en los que participe un comerciante establecido en sus territorios respectivos o un comerciante no establecido en el territorio de ningún Estado miembro, pero que ofrezca bienes o servicios, incluidos el contenido digital y los servicios digitales, a consumidores que residan en sus territorios respectivos. ***Los Estados miembros podrán facilitar el acceso de los trabajadores autónomos o las microempresas a los procedimientos de resolución alternativa.***

Enmienda 35

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra -a (nueva)

Texto de la Comisión

Enmienda

-a) mantengan una web actualizada que ofrezca a las partes un acceso fácil a la información relacionada con el procedimiento de resolución alternativa;

Enmienda 36

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra a bis (nueva)

Texto de la Comisión

Enmienda

a bis) garanticen que los consumidores puedan presentar reclamaciones en el Estado miembro en el que residan;

Enmienda 37

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra c

Texto de la Comisión

c) ***confieran a las partes el derecho a solicitar que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física*** cuando el procedimiento se haya tramitado por medios automatizados;

Enmienda

c) cuando el procedimiento se haya tramitado por medios automatizados, ***garanticen que las partes en el litigio tengan acceso a la revisión por parte de una persona física, que sea independiente e imparcial;***

Enmienda 38

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra d

Texto de la Comisión

d) puedan acumular asuntos similares contra un solo comerciante en un único procedimiento, a condición de que se informe al consumidor de que se trate y que este ***no se oponga a ello;***

Enmienda

d) puedan acumular asuntos similares contra un solo comerciante en un único procedimiento, a condición de que se informe al consumidor de que se trate y que este ***muestre su acuerdo expreso con dicha acumulación, y de que, de conformidad con el artículo 6, las personas físicas encargadas de los procedimientos de resolución alternativa tengan los conocimientos suficientes para ocuparse del asunto;***

Enmienda 39

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 8

Texto de la Comisión

8. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en su

Enmienda

8. Los Estados miembros velarán por que los comerciantes establecidos en su

territorio con los que se ponga en contacto una entidad de resolución alternativa de su *país* o de otro Estado miembro comuniquen a dicha entidad si aceptan o no participar en el procedimiento propuesto y respondan en un plazo razonable, que no superará los *veinte* días hábiles.».

territorio con los que se ponga en contacto una entidad de resolución alternativa de su *propio Estado miembro* o de otro Estado miembro comuniquen a dicha entidad si aceptan o no participar en el procedimiento propuesto y respondan en un plazo razonable, que no superará los *quince* días hábiles. ***No obstante, podrá concederse una ampliación del plazo, hasta un máximo de veinte días laborables, en caso de litigios complejos o en circunstancias excepcionales, como un período de elevada actividad o una crisis externa.***

Enmienda 40

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 6

Texto en vigor

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;

Enmienda

3 bis) El artículo 6 se modifica como sigue:

a) en el apartado 1, la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

«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, en particular, cuando se trate de asuntos transfronterizos, del Derecho internacional privado;»;

b) en el apartado 3 se inserta la letra siguiente:

«a bis) cuando un litigio sea tramitado por una entidad de resolución alternativa y las personas físicas encargadas de la resolución de litigios estén empleadas por el comerciante en particular o reciban remuneración de este exclusivamente, la entidad de resolución alternativa solo tendrá acceso a datos estrictamente relacionados con el asunto y facilitados de

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).

manera específica por el comerciante o el consumidor;»;

c) el apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros **se asegurarán de que** las entidades de resolución alternativa ofrezcan formación **regular** a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, **en particular en el ámbito del Derecho en materia de protección de los consumidores y demás legislación sectorial pertinente**. 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).».

Enmienda 41

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 7 – apartado 2 – letra h

Texto de la Comisión

b) se suprime la letra h).

Enmienda

suprimida

Enmienda 42

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 8 – apartado 1 – letras c y d bis (nueva)

Texto en vigor

Enmienda

4 bis) El artículo 8 se modifica como sigue:

a) la letra c) se sustituye por el texto siguiente:

c) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores;

«c) que el procedimiento de resolución alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores *y, en este último caso, que las autoridades nacionales reembolsen el precio abonado cuando se resuelva el litigio;*»;

b) se inserta la letra siguiente:

«d bis) que, cuando lo solicite el consumidor, las partes tengan acceso al procedimiento con la posibilidad de celebrar una reunión presencial;»

Enmienda 43

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 ter (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 11 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

4 ter) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 11 bis

Los Estados miembros velarán por que, cuando no se atengan al resultado de un procedimiento de resolución alternativa, con independencia de que el resultado de dicho procedimiento sea o no vinculante, los comerciantes estén obligados a facilitar una explicación por escrito a las demás partes en el procedimiento de resolución alternativa.»

Enmienda 44

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 5

Directiva 2013/11/UE

Artículo 13 – apartado 3

Texto de la Comisión

Enmienda

5. En el artículo 13 se *suprime* el *apartado 3*.

5) En el artículo 13, *el apartado 2* se *sustituye por* el *texto siguiente*:

«2. La información a que se refiere el apartado 1 se prestará:

a) en el sitio web de los comerciantes, cuando lo tengan, de forma clara, destacada, comprensible y de fácil acceso;

b) en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor; y

c) en las facturas emitidas por el comerciante.

2 bis. Los comerciantes habilitarán una dirección de correo electrónico para que los consumidores puedan ponerse en contacto con ellos, también a efectos únicamente de los procedimientos de resolución alternativa.».

Enmienda 45

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 1 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

1 bis. Los Estados miembros garantizarán que los consumidores puedan tramitar procedimientos transfronterizos de resolución alternativa en una lengua oficial del Estado miembro en el que residan.

Enmienda 46

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 2

Texto de la Comisión

Enmienda

2. Cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución alternativa

2. Cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución alternativa

de litigios, que se encargará de la función a que se refiere el apartado 1. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión el nombre y las señas del punto de contacto de resolución alternativa de litigios. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad del funcionamiento de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios a los centros adscritos a la Red de Centros Europeos del Consumidor ***o, cuando no sea posible***, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo competente en materia de protección de los consumidores.

de litigios, que se encargará de la función a que se refiere el apartado 1. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión el nombre y las señas del punto de contacto de resolución alternativa de litigios. Los Estados miembros conferirán la responsabilidad del funcionamiento de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios a los centros adscritos a la Red de Centros Europeos del Consumidor, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo competente en materia de protección de los consumidores ***y se asegurarán de que dispongan de los recursos presupuestarios y humanos adecuados.***

Enmienda 47

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 2 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

2 bis. Los consumidores y comerciantes que intervengan en litigios transfronterizos utilizarán el punto de contacto de resolución alternativa asignado en función del lugar de residencia del consumidor y de la entidad de resolución alternativa del Estado miembro en el que resida.

Enmienda 48

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 3 – letra a bis (nueva)

Texto de la Comisión

Enmienda

a bis) prestar ayuda a las partes y a las entidades de resolución alternativa, cuando proceda, para la traducción de

información, documentación o normas de procedimiento;

Enmienda 49

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 3 – letra b bis (nueva)

Texto de la Comisión

Enmienda

b bis) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información pertinente sobre la legislación en materia de protección del consumidor del Estado miembro;

Enmienda 50

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – apartado 1 – punto 6 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 15 – apartado 2

Texto en vigor

Enmienda

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.

6 bis) En el artículo 15, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

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

Enmienda 51

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 ter (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 17 – apartado 2

Texto en vigor

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.

Enmienda

6 ter) En el artículo 17, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«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. **Cuando proceda, incluirá también una obligación para las entidades de resolución alternativa de remitir a los consumidores a las autoridades nacionales a que se refiere el apartado 1 siempre que notifiquen prácticas comerciales desleales. Además, cuando sea necesario, incluirá una obligación para las entidades de resolución alternativa de litigios de notificar las prácticas y condiciones comerciales desleales a las autoridades nacionales siempre que tengan conocimiento de ellas.** 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.».

Enmienda 52

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 quater (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 17 – apartado 5

Texto de la Comisión

Enmienda

6 quater) En el artículo 17 se añade el apartado 5 siguiente:

«5. Cuando un consumidor ponga en conocimiento de la entidad de resolución alternativa una práctica comercial desleal, no se aplicará el principio de

confidencialidad. Si existen razones creíbles para sospechar que se ha producido tal práctica, la entidad de resolución alternativa informará de ello a la autoridad nacional competente y, si procede, la mantendrá informada del resultado del litigio.».

Enmienda 53

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 quinquies (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 18 – apartado 1

Texto en vigor

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.

Enmienda

6 quinquies) *En el artículo 18, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:*

«1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. **Los Estados miembros velarán por que sus autoridades competentes dispongan de los recursos necesarios, incluidos suficientes recursos presupuestarios y de otro tipo, en particular personal competente en número suficiente, conocimientos especializados, procedimientos y otros medios para el adecuado ejercicio de sus funciones. Las personas físicas que trabajen para las autoridades competentes deben ser imparciales e independientes de las entidades de resolución alternativa a las que supervisen.** 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.».

Enmienda 54

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 sexies (new)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 19 – apartado 3 – letra d

Texto en vigor

d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce;

Enmienda

6 sexies) En el artículo 19, apartado 3, la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) la tasa de cumplimiento de los resultados de los procedimientos de resolución alternativa, si se conoce, y los comerciantes que sistemáticamente y sin justificación se niegan a atenerse a los resultados de los procedimientos de resolución alternativa;»;

Enmienda 55

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 7

Directiva 2013/11/UE

Artículo 19 – apartado 3 – letras f, g y h

Texto de la Comisión

7. En el artículo 19, apartado 3, se suprimen las letras f), g) y h).

Enmienda

suprimido

Enmienda 56

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 8

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20

Texto de la Comisión

8. En el artículo 20, se añade el apartado siguiente:

Enmienda

8) El artículo 20 se modifica como sigue:

a) en el apartado 2, se inserta el párrafo siguiente después del párrafo segundo:

«Las autoridades competentes efectuarán controles periódicos del funcionamiento y las actividades de las entidades de resolución alternativa para supervisar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la presente Directiva.»;

b) se añade el párrafo siguiente:

«8. La Comisión desarrollará y mantendrá una herramienta digital interactiva que proporcione información de carácter general sobre las vías de recurso a disposición de los consumidores y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa que le hayan sido notificadas a efectos del apartado 2 del presente artículo.».

«8. La Comisión desarrollará y mantendrá una herramienta digital interactiva **fácil de usar** que proporcione información de carácter general sobre las vías de recurso a disposición de los consumidores, **información práctica sobre cómo los consumidores pueden acogerse a los procedimientos de resolución alternativa en un contexto transfronterizo** y enlaces a las páginas web de las entidades de resolución alternativa que le hayan sido notificadas a efectos del apartado 2 del presente artículo **que remitan a los consumidores a un órgano competente para resolver sus litigios.**

«Cuando existan herramientas digitales similares a nivel nacional, deben proporcionar un enlace a la herramienta digital de la Comisión para informar a los consumidores con un problema transfronterizo.»

Enmienda 57

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 8 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 21

Texto en vigor

Enmienda

Artículo 21

Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones

8 bis) El artículo 21 se sustituye por el texto siguiente:

«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. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

nacionales adoptadas con arreglo *a la presente Directiva, en particular* al artículo *5, apartado 8, y al artículo* 13, y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.».