



2023/0376(COD)

29.1.2024

ENMIENDAS 37 - 125

Proyecto de informe
Laura Ballarín Cereza
(PE757.840v01-00)

Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828

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

Enmienda 37
Katrin Langensiepen

Propuesta de Directiva
Considerando 3

Texto de la Comisión

(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.

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. ***El consumidor debe poder iniciar un procedimiento en el Estado miembro en que resida.***

Or. en

Enmienda 38
Antonius Manders

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

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, **independientemente de si** posteriormente **quedan** vinculados por un contrato **o no**.

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.

Or. en

Enmienda 39
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Considerando 4 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(4 bis) El considerable incremento de las transacciones de comercio electrónico en las que intervienen comerciantes de la Unión y de fuera de la Unión, sumado a un aumento correspondiente de los casos de prácticas desleales, repercute significativamente en la capacidad de los consumidores para ejercer de forma autónoma e informada sus elecciones o decisiones. Esas prácticas desleales representan una amenaza para la confianza de los consumidores en los mercados en línea y explotan vulnerabilidades en el comportamiento de estos últimos. Como resultado, se necesitan mecanismos eficientes para proteger a los consumidores de unos litigios cada vez más complejos. Los consumidores deben tener la posibilidad de notificar prácticas comerciales desleales a las entidades de resolución alternativa y estas últimas deben poder abordar esas prácticas desleales en

condiciones rigurosas.

Or. en

Enmienda 40
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Considerando 4 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(4 ter) 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. La Comisión debe completar 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.

Or. en

Enmienda 41
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Considerando 5

Texto de la Comisión

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

suprimido

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 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).*

Or. en

Enmienda 42 Antonius Manders

Propuesta de Directiva Considerando 5

Texto de la Comisión

(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

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 ***o por cualquier razón mencionada en el artículo 21 de la Carta de 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

(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

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).

31.10.2008, p. 3).

Or. en

Justificación

Ajuste al artículo 6 de la Directiva (UE) 2023/2225.

Enmienda 43

Adam Bielan

Propuesta de Directiva

Considerando 6

Texto de la Comisión

Enmienda

(6) En los Estados miembros debe poderse aplicar procedimientos de resolución alternativa también a los litigios relacionados con otros derechos extracontractuales derivados del Derecho de la Unión, como los derechos dimanantes de los artículos 101 y 102 del TFUE o los derechos de los usuarios recogidos en el Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo⁷. Esto se entiende sin perjuicio de la labor de garantía del cumplimiento de dichas normas que realicen las autoridades públicas.

suprimido

⁷ Reglamento (UE) 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de septiembre de 2022, sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas (UE) 2019/1937 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Mercados Digitales) (DO L 265 de 12.10.2022, p. 1).

Or. en

Enmienda 44

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva
Considerando 6 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(6 bis) Cabe señalar que no todas las entidades de resolución alternativa disponen de los conocimientos especializados para abordar cuestiones extracontractuales, en particular las cláusulas y prácticas comerciales desleales. Por tanto, los procedimientos de las entidades de resolución alternativa en este ámbito deben limitarse a las cláusulas y prácticas comerciales desleales de alcance personal y cubrir solo los casos en los que se haya producido un daño o pérdida, material o inmaterial, para el consumidor directamente. 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 del pueblo sectorial. Además, la entidad debe poder demostrar un alto nivel de independencia, así como recursos, financiación y capacidad suficientes, y aplicar el Derecho aplicable, no lo que sea equitativo, en tales casos. El principio de confidencialidad de los procedimientos de resolución alternativa no debe aplicarse en estos procedimientos. Al comienzo de cada procedimiento, la entidad de resolución alternativa debe informar a la autoridad nacional responsable de la protección del consumidor o a otros reguladores del mercado pertinentes de la práctica desleal señalada a su atención y mantenerlos informados de forma periódica hasta la conclusión del procedimiento.

Or. en

Enmienda 45
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Considerando 9 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(9 bis) El Estado miembro en el que resida el consumidor debe facilitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa en los litigios transfronterizos. Solo cuando se demuestre que es necesario, debe el Estado miembro en el que esté establecido el comerciante facilitar el acceso a tales procedimientos. 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.

Or. en

Enmienda 46
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Considerando 10

Texto de la Comisión

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 que así lo soliciten puedan contar con la revisión por una persona física del resultado de los procedimientos cuya tramitación se automatice.

(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, ***que debe ser independiente e imparcial***, del resultado de los procedimientos cuya

tramitación se automatice.

Or. en

Enmienda 47

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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 del resultado de los procedimientos cuya tramitación se automatice.

Or. en

Enmienda 48

Adam Bielan

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,

Enmienda

(10) Los Estados miembros deben velar por que la RAL permita a los consumidores **y a los comerciantes** 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

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.

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.

Or. en

Enmienda 49 **Adam Bielan**

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 *illegal*, 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 para que puedan acumular asuntos similares contra un mismo comerciante *o un mismo consumidor*, a fin de que los resultados de la RAL sean sustancialmente idénticos para los consumidores *o los comerciantes* sujetos a la misma práctica, 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.

Or. en

Enmienda 50 **Svenja Hahn**

Propuesta de Directiva **Considerando 13**

Texto de la Comisión

(13) De conformidad con la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros

Enmienda

suprimido

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.

Or. en

Enmienda 51
Dita Charanzová

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 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

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, **no superior a quince días**

entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto.

laborables, a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto. ***La entidad de resolución alternativa podrá seguir gestionando el procedimiento si el comerciante no responde u opta por no participar. No obstante, podría concederse una ampliación del plazo en caso de litigios complejos o en circunstancias excepcionales, como un período de elevada actividad o de crisis externa.***

Or. en

Enmienda 52

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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 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.

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, ***no superior a diez días laborables***, a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto.

Or. en

Enmienda 53
Adam Bielan

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 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.

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 ***alentarse*** a los comerciantes ***a*** 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.

Or. en

Enmienda 54
Antonius Manders

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 esos comerciantes sectoriales en la

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.

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 *de veinte días laborables* a las consultas realizadas por las entidades de resolución alternativa acerca de su intención de participar en el procedimiento propuesto.

Or. en

Justificación

Se trata de aclarar el plazo y ajustarlo al artículo 5, apartado 8.

Enmienda 55

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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

Or. en

Enmienda 56

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Considerando 14 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(14 bis) *Las entidades de resolución alternativa y los comerciantes que participen en procedimientos de resolución alternativa deben hacer todo lo posible por promover la posibilidad de recurrir a estos procedimientos a fin de aumentar la sensibilización de los consumidores al respecto. En particular, los comerciantes deben aportar información sobre la resolución alternativa de forma clara, destacada, comprensible y de fácil acceso. Cuando el comerciante disponga de un sitio web, debe presentar la información ahí, separada claramente de cualquier otra información. Además, los comerciantes deben proporcionar información sobre los procedimientos de resolución alternativa en sus redes sociales, si existen.*

Or. en

Enmienda 57
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Considerando 14 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(14 ter) *Para un funcionamiento eficaz de las entidades de resolución alternativa, los Estados miembros deben aportar financiación pública cuando las empresas soporten casi todos los costes, mitigando los riesgos de tensión financiera, preservando la eficacia de la resolución alternativa, y logrando así un equilibrio entre la responsabilidad de las empresas y el apoyo público para un marco de resolución alternativa eficiente y que funcione bien en toda la Unión.*

Or. en

Enmienda 58
Antonius Manders

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. Deben comunicarse a la Comisión los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que se nombren. ***Los consumidores deben tener derecho a tramitar un procedimiento transfronterizo de resolución alternativa en una lengua oficial del Estado miembro en el que residan.***

Or. en

Enmienda 59
Dita Charanzová

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

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. Deben *comunicarse* a la Comisión *los* puntos de contacto de resolución alternativa de litigios *que se nombren*.

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 *dichos* puntos de contacto de resolución alternativa de litigios y *velar por que dispongan de recursos presupuestarios y humanos adecuados*.

Or. en

Enmienda 60
Dita Charanzová

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 contactarán con el punto de contacto de resolución alternativa de litigios determinado por la ubicación del consumidor, desalentando así la elección selectiva de puntos de contacto por conveniencia o resultados ventajosos. No obstante, las entidades de resolución alternativa deben tener la posibilidad de mantener o introducir, de acuerdo con las leyes del Estado miembro en el que estén establecidas, normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar este tipo de litigios en determinadas circunstancias, por ejemplo, en el caso de litigios excesivamente complejos, o cuando las entidades de resolución alternativa no dispongan de los recursos necesarios para abordar este tipo de litigios.

Or. en

Enmienda 61
Dita Charanzová

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 reparatoras que pone a disposición la Unión y el Derecho nacional aplicable.*

Or. en

Enmienda 62
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Considerando 16 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(16 bis) *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 están sujetas a compromisos ni resultados basados en la mediación, ya que afectan al orden público y a los fundamentos de la protección de los consumidores.*

Enmienda 63
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Considerando 17

Texto de la Comisión

(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.

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, ***información práctica sobre el recurso 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.

Enmienda 64
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Considerando 17

Texto de la Comisión

(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

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.

alternativa, tal como se le hayan notificado,
***que dirijan a los consumidores a un
órgano competente para resolver sus
litigios.***

Or. en

Enmienda 65
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Considerando 17

Texto de la Comisión

(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.

Enmienda

(17) Para garantizar que los consumidores ***o los comerciantes*** 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.

Or. en

Enmienda 66
Katrin Langensiepen

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo -1 (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 1

Texto en vigor

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,

Enmienda

-1. «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.

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 requiere que la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa sea obligatoria en los sectores del transporte y el turismo. Ello no debe impedir a las partes afectadas ejercer su derecho de acceso 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, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial.

Cuando, con arreglo a la legislación nacional, la participación en tales procedimientos sea voluntaria, los Estados miembros exigirán a los comerciantes que opten por no participar que expliquen las razones de su decisión y que hagan públicas sus explicaciones.».

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 67
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo -1 (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 1

Texto en vigor

Enmienda

El objetivo de la presente Directiva es

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

«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.

contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores **y los comerciantes** puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra **los consumidores y** 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.»

Or. en

(32013L0011)

Enmienda 68
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2 – apartado 1

Texto de la Comisión

Los Estados miembros también podrán aplicar los procedimientos de resolución alternativa establecidos en la presente Directiva a categorías de litigios distintas de las enumeradas en el párrafo primero, letra **b**).

Enmienda

Los Estados miembros también podrán aplicar los procedimientos de resolución alternativa establecidos en la presente Directiva a categorías de litigios distintas de las enumeradas en el párrafo primero, letra **a**).

Or. en

Enmienda 69
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

- b) los derechos de los consumidores aplicables a supuestos extracontractuales y precontractuales y contemplados en el Derecho de la Unión en relación con:**
- i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;**
 - ii) la información precontractual obligatoria;**
 - iii) la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia;**
 - iv) la posibilidad de recibir servicios y envíos;**
 - v) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos o del contenido digital;**
 - vi) el derecho a cambiar de proveedor; y**
 - vii) los derechos de los pasajeros y los viajeros.**

Or. en

Justificación

La resolución alternativa de litigios debe seguir siendo sencilla. Las situaciones extracontractuales y precontractuales son más complejas y socavarían el espíritu y la eficiencia del sistema existente. La Comisión y los Estados miembros deben garantizar que la supervisión funcione con eficacia. La ampliación del ámbito de aplicación de la Directiva representaría una desviación importante del sistema actual, ya que constituiría un ejercicio de autoridad sobre individuos y parecería que los órganos de resolución alternativa de litigios han de sustituir la falta de esfuerzos de supervisión.

Enmienda 70
Svenja Hahn

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2

Texto de la Comisión

Enmienda

i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;

suprimido

Or. en

Enmienda 71
Andreas Schwab

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2 – apartado 1

Texto de la Comisión

Enmienda

i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;

suprimido

Or. de

Enmienda 72
Katrin Langensiepen
en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2 – apartado 1

Texto de la Comisión

Enmienda

i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;

i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales, *en las que se haya producido un daño o pérdida (material o inmaterial) para el consumidor directamente;*

Or. en

Enmienda 73
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE
Artículo 2 – apartado 1 – párrafo 1 – letra b – inciso iii

Texto de la Comisión

Enmienda

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

iii) la no discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia *o por cualquier razón mencionada en el artículo 21 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea;*

Or. en

Enmienda 74
Svenja Hahn

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2

Texto de la Comisión

Enmienda

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

suprimido

Or. en

Enmienda 75
Andreas Schwab

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2 – apartado 2

Texto de la Comisión

Enmienda

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

suprimido

Or. de

Enmienda 76
Svenja Hahn

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE
Artículo 2

Texto de la Comisión

Enmienda

v) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos o del contenido digital;

suprimido

Or. en

Enmienda 77
Andreas Schwab

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2

Texto de la Comisión

Enmienda

v) las medidas reparadoras en caso de no conformidad de los productos o del contenido digital;

suprimido

Or. de

Enmienda 78
Andreas Schwab

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1
Directiva 2013/11/UE
Artículo 2

Texto de la Comisión

Enmienda

Los Estados miembros también podrán aplicar los procedimientos de resolución alternativa establecidos en la presente Directiva a categorías de litigios distintas de las enumeradas en el párrafo primero, letra b).

suprimido

Or. de

Enmienda 79
Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

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

Texto de la Comisión

Enmienda

Las entidades de resolución alternativa solo estarán facultadas para incoar procedimientos con arreglo a la letra b), inciso i), si cumplen todos los criterios siguientes:

- a) la entidad puede acreditar los conocimientos especializados necesarios en el ámbito de que se trate, que abarquen el sector económico pertinente en su integridad;***
- b) la entidad puede demostrar un alto nivel de independencia y suficientes recursos, financiación y capacidad;***
- c) la entidad aplica el Derecho aplicable. y no la equidad. al abordar casos de prácticas comerciales desleales.***

El principio de confidencialidad de los procedimientos de resolución alternativa no se aplicará en estos procedimientos. Al comienzo de cada procedimiento, la entidad de resolución alternativa informará a la autoridad nacional responsable de la protección del consumidor o a otros reguladores del mercado pertinentes de la práctica desleal señalada a su atención y los mantendrá informados de forma periódica hasta la conclusión del procedimiento.

Or. en

Enmienda 80

Dita Charanzová

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1

Directiva 2013/11/UE

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

Texto de la Comisión

Enmienda

Los Estados miembros solo autorizarán a una entidad de resolución alternativa en materia de consumo para conocer de prácticas comerciales desleales en las siguientes condiciones:

i) la entidad de resolución alternativa es una entidad de cobertura sectorial con los conocimientos pertinentes en prácticas comerciales desleales;

ii) la entidad de resolución alternativa dispone de los recursos, la financiación y la capacidad adecuados; y

iii) la práctica desleal ha conducido a una pérdida material o inmaterial para el consumidor;

Or. en

Enmienda 81
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 2 – parte introductoria
Directiva 2013/11/UE
Artículo 4 – apartado 1

Texto de la Comisión

Enmienda

2. En el artículo 4, apartado 1, las letras e) y f) se sustituyen por el texto siguiente:

2) En el artículo 4, apartado 1, ***se añade la siguiente letra f bis)*** y las letras e) y f) se sustituyen por el texto siguiente:

Or. en

Enmienda 82
Svenja Hahn

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 2
Directiva 2013/11/UE
Artículo 4 – apartado 1 – letra f

Texto de la Comisión

f) “litigio transfronterizo”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales y/o derechos de los consumidores contemplados en los actos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1, en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante ***o en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión;***

Enmienda

f) “litigio transfronterizo”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales y/o derechos de los consumidores contemplados en los actos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1, en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante;

Or. en

Enmienda 83

Adam Bielan

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 2

Directiva 2013/11/UE

Artículo 4 – apartado 1 – letra f

Texto de la Comisión

f) “litigio transfronterizo”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales ***y/o derechos de los consumidores contemplados en los actos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 1,*** en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante o en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión;

Enmienda

f) “litigio transfronterizo”: todo litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro distinto del Estado miembro en el que esté establecido el comerciante o en el que el consumidor tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión;

Or. en

Enmienda 84

Dita Charanzová

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 2

Directiva 2013/11/UE

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

Texto de la Comisión

Enmienda

**f bis) «práctica comercial desleal»:
práctica comercial engañosa, tal como se
define en el anexo I de la Directiva
2005/29/CE.**

Or. en

Enmienda 85

Adam Bielan

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – apartado 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 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.

1. Los Estados miembros facilitarán el acceso de los consumidores **y los comerciantes** 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.

Or. en

Enmienda 86

Antonius Manders

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – apartado 1 – punto 3 – letra a

Texto de la Comisión

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.

Enmienda

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. ***Los Estados miembros podrán facilitar el acceso de los trabajadores autónomos o las microempresas a los procedimientos de resolución alternativa.***

Or. en

Enmienda 87
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra a bis (nueva)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 5 – apartado 1 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

a bis) se añade el apartado 1 bis siguiente:

1 bis. Los comerciantes no pertenecientes a la Unión se adherirán al menos a una entidad de resolución alternativa en materia de consumo en cada uno de los países en los que vendan sus productos o presten sus servicios.

Or. en

Enmienda 88
Antonius Manders

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b – parte introductoria

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2

Texto de la Comisión

Enmienda

b) en el apartado 2, **las letras a) a d) se sustituyen por el texto siguiente:**

b) en el apartado 2, **se añaden las letras siguientes:**

Or. en

Justificación

Las letras b), c) y d) propuestas deben añadirse al artículo 5, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE, pero no sustituir las letras a) a d).

Enmienda 89
Antonius Manders

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra a

Texto de la Comisión

Enmienda

a) **permitan que los consumidores presenten en línea las reclamaciones y los documentos justificativos necesarios de manera que quede constancia de ello y que también presenten estos documentos y los consulten en un formato no digital previa solicitud;**

suprimida

Or. en

Justificación

Ya cubierto por la Directiva 2013/11/UE: artículo 5, apartado 2, letras a, c y d.

Enmienda 90
Adam Bielan

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra a

Texto de la Comisión

a) permitan que los consumidores presenten en línea las reclamaciones y los documentos justificativos necesarios de manera que quede constancia de ello y que también presenten estos documentos y los consulten en un formato no digital previa solicitud;

Enmienda

a) permitan que los consumidores **y los comerciantes** presenten en línea las reclamaciones y los documentos justificativos necesarios de manera que quede constancia de ello y que también presenten estos documentos y los consulten en un formato no digital previa solicitud;

Or. en

Enmienda 91

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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 país en el que residan;

Or. en

Enmienda 92

Antonius Manders

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

Enmienda

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

c) confieran a las partes el derecho a solicitar que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física, **independiente e**

se haya tramitado por medios automatizados;

imparcial, cuando el procedimiento se haya tramitado por medios automatizados;

Or. en

Enmienda 93

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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) *garanticen* que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física cuando el procedimiento se haya tramitado por medios automatizados;

Or. en

Enmienda 94

Adam Bielan

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 *o un solo consumidor* en un único procedimiento, a condición de que se informe al consumidor *y al comerciante* de que se trate y que *estos no se opongan* a ello;

Or. en

Enmienda 95

Svenja Hahn

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d
Directiva 2013/11/UE
Artículo 55 – apartado 8

Texto de la Comisión

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.

suprimido

Or. en

Enmienda 96
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d
Directiva 2013/11/UE
Artículo 5 – apartado 8

Texto de la Comisión

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.

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 **quince** días hábiles. **La entidad de resolución alternativa podrá seguir gestionando el procedimiento si el comerciante no responde u opta por no participar. No obstante, podrá concederse una ampliación del plazo, no superior a treinta días laborables, en caso de litigios complejos o en circunstancias excepcionales, como un período de elevada actividad o de crisis externa.**

Enmienda 97

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

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 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.

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 *diez* días hábiles. *En caso de que el comerciante no responda en el plazo prescrito, se considerará que acepta tácitamente iniciar el procedimiento de resolución alternativa.*

Enmienda 98

Adam Bielan

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 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

Enmienda

8. Los Estados miembros *alentarán a* 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 *a comunicar* a dicha entidad si aceptan o no participar en el procedimiento propuesto y *a responder* en un plazo razonable, que no

superará los *veinte* días hábiles.

superará los *diez* días hábiles.

Or. en

Enmienda 99
Stelios Kouloglou

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d
Directiva 2013/11/UE
Artículo 5 – apartado 9

Texto de la Comisión

Enmienda

8 bis. Se añade el apartado 9 siguiente:

«9. Los comerciantes establecidos fuera de la Unión se adherirán a una entidad de resolución alternativa en materia de consumo en el país o países en los que vendan sus productos o presten sus servicios.»;

Or. en

Enmienda 100
Katrin Langensiepen
en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 bis (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 6 – apartado 1 – letra a

Texto en vigor

Enmienda

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

3 bis. Artículo 6, apartado 1, letra a):

«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;

las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho aplicable, **y de los conocimientos especializados, en especial en Derecho internacional privado, cuando conozcan de asuntos transfronterizos;»**;

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 101

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d bis (nueva)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 6 – apartado 3 – letra a

Texto en vigor

Enmienda

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;

d bis) Artículo 6, apartado 3, letra a) bis:

«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;

a bis) que la entidad de resolución de litigios interna no tenga acceso a los programas informáticos, las bases de datos u otras herramientas o información

en poder del comerciante;»;

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Justificación

Este añadido se destina a garantizar la plena independencia de la entidad de resolución alternativa.

Enmienda 102
Stelios Kouloglou

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d
Directiva 2013/11/UE
Artículo 6 – apartado 3 – letra e

Texto de la Comisión

Enmienda

8 ter. *En el artículo 6, apartado 3, se añade la letra siguiente:*

e) *que las entidades de resolución alternativa internas no tengan la posibilidad de utilizar los programas informáticos, las bases de datos u otras herramientas o información en poder del comerciante en el que esté integrada la entidad de que se trate.*

Or. en

Enmienda 103
Stelios Kouloglou

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d
Directiva 2013/11/UE
Artículo 6 – apartado 5 bis

Texto de la Comisión

Enmienda

8 quater. *En el artículo 6, se añade un nuevo apartado 5 bis:*

«5 bis. *Los Estados miembros garantizarán que las personas físicas de*

las entidades de resolución alternativa en materia de consumo que traten reclamaciones transfronterizas cuenten con los conocimientos y la experiencia adecuados, en especial en Derecho internacional privado.».

Or. en

Enmienda 104
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 – letra a
Directiva 2013/11/UE
Artículo 7 – apartado 2 – letra a

Texto de la Comisión

«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 bienales de actividad.»;

Enmienda

«Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa pongan a disposición del público en su sitio web o por cualquier otro medio que consideren adecuado, sus informes bienales de actividad.»;

Or. en

Enmienda 105
Katrin Langensiepen
en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 – letra a
Directiva 2013/11/UE
Artículo 7 – apartado 2

Texto de la Comisión

«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 **bienales** de actividad.»;

Enmienda

«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.»;

Or. en

Enmienda 106

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 7 – apartado 2

Texto de la Comisión

Enmienda

b) se suprime la letra h).

suprimida

Or. en

Enmienda 107

Antonius Manders

Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 8

Texto en vigor

Enmienda

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

4 bis. El artículo 8 se modifica como sigue:

«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 90 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.

alternativa sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico para los consumidores. ***En caso de que se aplique un precio simbólico para los consumidores, dicho precio se reembolsará cuando se resuelva el litigio;***

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 las partes tengan acceso al procedimiento con la posibilidad de mantener una reunión presencial, que podrá estar presidida por un juez;

f) que el resultado del procedimiento de resolución alternativa se dé a conocer en un plazo de 90 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.

La Comisión adoptará las medidas necesarias para garantizar que los Estados miembros cumplan este requisito.»

Or. en

(32013L0011)

Enmienda 108

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 13 – apartado 2

Texto en vigor

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.

Enmienda

4 bis. Artículo 13 – apartado 2

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

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 109

Katrin Langensiepen

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 5 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 13 – apartado 3

Texto en vigor

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

Enmienda

5 bis. En el artículo 13, se sustituye el apartado 3 por el siguiente:

«Los Estados miembros velarán por que, en los casos en que un comerciante **establecido** en su territorio **no satisfaga plenamente** 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

recurrirá a las entidades de resolución alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.

alternativa pertinentes para resolver el litigio. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero.»

Or. en

(32013L0011)

Enmienda 110
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6
Directiva 2013/11/UE
Artículo 14

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. A tal fin, los Estados miembros podrán velar por que se proporcionen apoyos adecuados a las entidades de resolución alternativa, en particular herramientas de apoyo para la interpretación.

Or. en

Enmienda 111
Dita Charanzová

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 de litigios, que se encargará de la función a que se refiere el apartado 1. Cada Estado miembro comunicará a la Comisión el

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.

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 **y se asegurarán de que dispongan de los recursos presupuestarios y humanos adecuados.**

Or. en

Enmienda 112
Dita Charanzová

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 participen en litigios transfronterizos utilizarán el punto de contacto de resolución alternativa de litigios asignado sobre la base de la ubicación del consumidor.

Or. en

Enmienda 113
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6
Directiva 2013/11/UE
Artículo 14

Texto de la Comisión

Enmienda

3. Los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios facilitarán

3. Los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios facilitarán

la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa competente, lo que *podrá incluir, en particular*:

la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa competente, lo que *incluirá como mínimo uno de los cometidos siguientes*:

Or. en

Enmienda 114
Antonius Manders

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;

Or. en

Enmienda 115
Adam Bielan

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6
Directiva 2013/11/UE
Artículo 14 – apartado 3 – letra b

Texto de la Comisión

Enmienda

b) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información de carácter general sobre los derechos que asisten *a los consumidores de* la UE;

b) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información de carácter general sobre los derechos que *les* asisten *en* la UE;

Or. en

Enmienda 116
Antonius Manders

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 de que se trate;

Or. en

Enmienda 117
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6
Directiva 2013/11/UE
Artículo 14 – apartado 5 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

5 bis. Cuando conozcan de prácticas comerciales desleales, las entidades de resolución alternativa solo aplicarán el Derecho nacional, el Derecho europeo o cualquier otro precedente jurídico del Estado miembro de que se trate.

Or. en

Enmienda 118
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 bis (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 15 – apartado 2

Texto en vigor

Enmienda

Los Estados miembros ***animarán a*** las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes ***a***

6 bis. En el artículo 15, el apartado 2 se modifica como sigue:

Los Estados miembros ***garantizarán que*** las organizaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios pertinentes

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.

hagan pública en sus sitios web, *folletos, programas de televisión asociados sobre protección y derechos del consumidor* y por cualquier otro medio que consideren adecuado, la lista de entidades de resolución alternativa mencionadas en el artículo 20, apartado 4.

Or. en

(32013L0011)

Enmienda 119
Dita Charanzová

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 bis (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 17 – apartado 5 (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

6 bis. *En el artículo 17 se añade el apartado 5 siguiente:*

«5. *En caso de que un consumidor señale una práctica comercial desleal a la atención de la entidad de resolución alternativa, no se aplicará el principio de confidencialidad y dicha entidad informará a la autoridad nacional competente si tiene sospechas serias de que dicha práctica se ha producido.»*

Or. en

Enmienda 120
Katrin Langensiepen
en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 bis (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 18

Texto en vigor

Enmienda

Artículo 18
Designación de las autoridades

6 bis. «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.

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.

3. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes dispongan de los recursos y la capacidad necesarios para desempeñar sus tareas y misiones.

4. Las personas físicas que trabajen para las autoridades competentes deberán ser imparciales e independientes de las entidades de resolución alternativa a las que supervisen.»

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 121

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 7

Directiva 2013/11/UE

Artículo 19

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

suprimido

Or. en

Enmienda 122

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 7 bis (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20 – apartado 2

Texto en vigor

Enmienda

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; 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;

7 bis) «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; 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.

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.

Las autoridades competentes efectuarán controles periódicos del funcionamiento y las actividades de las entidades de resolución de litigios certificadas para supervisar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el presente Reglamento.

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.»

Or. en

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 123

Katrin Langensiepen

en nombre del Grupo Verts/ALE

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 7 ter (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20 – apartado 6

Texto en vigor

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.

Enmienda

7 ter) «6. A más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada **dos** 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.

Las autoridades competentes harán público un resumen de los informes que sintetice sus actividades y sus

(Directiva 2013/11/UE)

Enmienda 124
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 8
Directiva 2013/11/UE
Artículo 20 – apartado 8

Texto de la Comisión

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.

Enmienda

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, ***información práctica sobre el recurso 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.

Or. en

Enmienda 125
Antonius Manders

Propuesta de Directiva
Artículo 1 – párrafo 1 – punto 8 bis (nuevo)
Directiva 2013/11/UE
Artículo 21

Texto en vigor

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

Enmienda

8 bis) El artículo 21 se modifica como sigue:

«Sanciones ***y medidas de observancia***
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 al artículo 13 y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. ***Los Estados miembros adoptarán las medidas de observancia necesarias para garantizar que los comerciantes cumplan el artículo 5, apartado 8.»***

Or. en

(32013L0011)

Justificación

Las medidas de observancia son necesarias para garantizar que los comerciantes cumplan con la obligación de responder.