



**2023/0376(COD)**

20.12.2023

**\*\*\*I**

## **PROYECTO DE INFORME**

sobre la 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  
(COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

Ponente: Laura Ballarín Cereza

### ***Explicación de los signos utilizados***

- \* Procedimiento de consulta
- \*\*\* Procedimiento de aprobación
- \*\*\*I Procedimiento legislativo ordinario (primera lectura)
- \*\*\*II Procedimiento legislativo ordinario (segunda lectura)
- \*\*\*III Procedimiento legislativo ordinario (tercera lectura)

(El procedimiento indicado se sustenta en la base jurídica propuesta en el proyecto de acto).

### ***Enmiendas a un proyecto de acto***

#### **Enmiendas del Parlamento presentadas en dos columnas**

Las supresiones se señalan en ***cursiva y negrita*** en la columna izquierda. Las sustituciones se señalan en ***cursiva y negrita*** en ambas columnas. El texto nuevo se señala en ***cursiva y negrita*** en la columna derecha.

En las dos primeras líneas del encabezamiento de cada enmienda se indica el pasaje del proyecto de acto examinado que es objeto de la enmienda. Si una enmienda se refiere a un acto existente que se quiere modificar con el proyecto de acto, su encabezamiento contiene además una tercera y cuarta líneas en las que se indican, respectivamente, el acto existente y la disposición de que se trate.

#### **Enmiendas del Parlamento en forma de texto consolidado**

Las partes de texto nuevas se indican en ***cursiva y negrita***. Las partes de texto suprimidas se indican mediante el símbolo **■** o se tachan. Las sustituciones se indican señalando el texto nuevo en ***cursiva y negrita*** y suprimiendo o tachando el texto sustituido.

Como excepción, no se marcan las modificaciones de carácter estrictamente técnico introducidas por los servicios para la elaboración del texto final.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
PROYECTO DE RESOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO .....	5
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	29
ANEXO: ENTIDADES O PERSONAS DE LAS QUE LA PONENTE HA RECIBIDO CONTRIBUCIONES.....	31



## PROYECTO DE RESOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO

sobre la 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

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

(Procedimiento legislativo ordinario: primera lectura)

*El Parlamento Europeo,*

- Vista la propuesta de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo (COM(2023)0649),
  - Vistos el artículo 294, apartado 2, y el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, conforme a los cuales la Comisión le ha presentado su propuesta (C9-0384/2023),
  - Visto el artículo 294, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
  - Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,
  - Visto el artículo 59 de su Reglamento interno,
  - Vista la opinión de la Comisión de Transportes y Turismo,
  - Visto el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A9-0000/2023),
1. Aprueba la Posición en primera lectura que figura a continuación;
  2. Pide a la Comisión que le consulte de nuevo si sustituye su propuesta, la modifica sustancialmente o se propone modificarla sustancialmente;
  3. Encarga a su presidenta que transmita la Posición del Parlamento al Consejo y a la Comisión, así como a los Parlamentos nacionales.

### Enmienda 1

#### Propuesta de Directiva Considerando 2 bis (nuevo)

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

***(2 bis) Con el fin de desplegar todo su potencial y ser de utilidad a los***

*consumidores, la presente Directiva debe exigir que la participación de los comerciantes sea obligatoria en los sectores que gestionan un elevado número de reclamaciones de consumidores, tales como el transporte y el turismo, siempre que ello no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. De hecho, varios estudios han puesto de relieve que los sectores del transporte y el turismo están gestionando un elevado número de reclamaciones de consumidores, especialmente en relación con los derechos de los pasajeros aéreos. Cuando la legislación nacional haga voluntaria la participación en tales procedimientos, los Estados miembros deben velar por que los comerciantes que opten por no participar estén obligados a explicar públicamente su decisión.*

Or. en

## **Enmienda 2**

### **Propuesta de Directiva Considerando 2 ter (nuevo)**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

*(2 ter) Los organismos de resolución alternativa de litigios deben hacer pública la lista de quienes sistemáticamente y sin justificación se niegan a atenerse a los resultados de los procedimientos de resolución alternativa. Además, los Estados miembros deben garantizar que, cuando los comerciantes no se atengan al resultado de un procedimiento de resolución alternativa de litigios, con independencia de que el resultado de dicho procedimiento sea o no vinculante, estén obligados a facilitar una explicación por escrito a las demás partes en el procedimiento.*

Or. en

### Enmienda 3

#### 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 Consejo<sup>3</sup>; **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 Consejo<sup>4</sup> 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 Consejo<sup>5</sup>; 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 Consejo<sup>6</sup>. 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.**

---

<sup>3</sup> Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de

##### *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 Consejo<sup>3</sup>, **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 Consejo<sup>6</sup>. 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.**

---

<sup>3</sup> 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).

***<sup>4</sup> 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).***

***<sup>5</sup> 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).***

<sup>6</sup> 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).

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).

<sup>6</sup> 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 4

### 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

#### *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 **deben garantizar** 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.

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

Or. en

## Enmienda 5

### Propuesta de Directiva Considerando 10 bis (nuevo)

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**(10 bis) Con el fin de mejorar la confianza de los consumidores y los comerciantes en la resolución alternativa de litigios y aumentar su participación en este tipo de procedimientos, es fundamental garantizar que el funcionamiento y el trabajo de las entidades de resolución alternativa en materia de consumo sean de buena calidad. A tal fin, es preciso potenciar la especialización del personal de la entidad de resolución alternativa. El personal que participe en ese tipo de procedimientos deberá, por tanto, recibir una formación anual obligatoria para garantizar que sus conocimientos estén actualizados.**

Or. en

## Enmienda 6

### Propuesta de Directiva Considerando 11

*Texto de la Comisión*

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

*Enmienda*

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

Or. en

**Enmienda 7**

**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

*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.

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. **Si no lo hacen, deben ser objeto de sanciones en virtud de la presente Directiva.**

Or. en

## Enmienda 8

### Propuesta de Directiva Considerando 14

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**(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.**

**suprimido**

Or. en

## Enmienda 9

### Propuesta de Directiva Considerando 14 bis (nuevo)

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**(14 bis) En muchos países europeos, los consumidores siguen sin estar suficientemente informados sobre la existencia y los servicios que ofrecen las entidades de resolución alternativa en materia de consumo. Con el fin de aumentar la sensibilización de los**

*consumidores sobre este tipo de entidades y sobre los comerciantes que participan en procedimientos de resolución alternativa, estos deben facilitar información al respecto de manera clara, visible, comprensible y fácilmente accesible. Cuando el comerciante disponga de un sitio web, debe presentar la información ahí, separada claramente de cualquier otra información. La información debe incluirse en las condiciones generales del comerciante y en las facturas que emita. Además, con el fin de facilitar la comunicación, los comerciantes deben crear una dirección de correo electrónico específica que permita a los consumidores ponerse en contacto con ellos únicamente a efectos de los procedimientos de resolución alternativa.*

Or. en

## **Enmienda 10**

### **Propuesta de Directiva Considerando 14 ter (nuevo)**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

*(14 ter) Una rápida cooperación entre los distintos agentes implicados en la aplicación de los derechos de los consumidores es crucial para garantizar la sistematicidad y coherencia general del sistema de aplicación de los derechos de los consumidores. El artículo 17 de la Directiva 2013/11/UE debe modificarse para incluir la obligación de las entidades de resolución alternativa de litigios de notificar las prácticas y condiciones comerciales desleales a sus autoridades nacionales competentes u organizaciones de consumidores siempre que tengan conocimiento de ellas.*

Or. en

## Enmienda 11

### 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 ***y deben asegurarse de que dispongan de los recursos presupuestarios y humanos adecuados.*** Deben comunicarse a la Comisión los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que se nombren.

Or. en

## Enmienda 12

### 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

#### *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.

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, **que dirijan a los consumidores a un órgano competente para resolver sus litigios. La Comisión debe garantizar la coordinación entre dicha herramienta digital interactiva y otras herramientas digitales nacionales y de la Unión. Al desarrollar esta herramienta, la Comisión debe consultar a las partes interesadas pertinentes, incluidos los Centros Europeos del Consumidor, las organizaciones de consumidores u otros organismos que se ocupan de la protección de los consumidores.**

Or. en

### **Enmienda 13**

#### **Propuesta de Directiva Considerando 17 bis (nuevo)**

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**(17 bis) Es necesario que los Estados miembros establezcan sanciones por incumplimiento de la presente Directiva y garanticen su aplicación. Las sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.**

Or. en

### **Enmienda 14**

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

*Texto en vigor*

*Enmienda*

Artículo 1

Objeto

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

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

Artículo 1

Objeto

«*El* objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

***La presente Directiva exige que la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa sea obligatoria en el sector del transporte y el turismo, si bien no impide que las partes ejerzan su derecho de acceso al sistema judicial.***

La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de ***que*** la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos ***esté*** prescrita en la legislación nacional ***para sectores económicos distintos a los mencionados en el párrafo segundo***, siempre que dicha legislación 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

## **Enmienda 15**

### **Propuesta de Directiva**

#### **Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – párrafo 1 – letra b – inciso i

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

*i) las cláusulas y prácticas comerciales desleales;*

*suprimido*

Or. en

## **Enmienda 16**

### **Propuesta de Directiva**

#### **Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 - apartado 1 - párrafo 1 - letra b - inciso iv

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

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

*suprimido*

Or. en

## **Enmienda 17**

### **Propuesta de Directiva**

#### **Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 - apartado 1 - párrafo 1 - letra b - inciso v



*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

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

**suprimido**

Or. en

## **Enmienda 18**

### **Propuesta de Directiva**

#### **Artículo 1 – párrafo 1 – punto 1**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 2 – apartado 1 – párrafo 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. en

## **Enmienda 19**

### **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;**

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;

Or. en

## Enmienda 20

### 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 21

### Propuesta de Directiva

#### Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra b

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5 – apartado 2 – letra d

#### *Texto de la Comisión*

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

#### *Enmienda*

d) puedan acumular asuntos similares contra un solo comerciante en un único procedimiento, a condición de que se informe al consumidor de que se trate y que este ***muestre su acuerdo expreso con ello, y que la entidad de resolución alternativa tenga los conocimientos y la experiencia suficientes para ocuparse de los asuntos acumulados;***

Or. en

## Enmienda 22

### Propuesta de Directiva

#### Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra d

*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.».

Or. en

**Enmienda 23**

**Propuesta de Directiva**

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 6 – apartado 6

*Texto en vigor*

6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros **animarán a** las entidades de resolución alternativa **a que** ofrezcan formación a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios. En **caso de dispensarse tal formación**, las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comunique de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).

*Enmienda*

**3 bis) En el artículo 6, el apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:**

«6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros **se asegurarán de que** las entidades de resolución alternativa ofrezcan formación **anual** a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios, **en particular en el ámbito del derecho en materia de protección de los consumidores y demás legislación sectorial pertinente**. Las autoridades competentes harán un seguimiento de los programas de formación establecidos por las entidades de resolución alternativa, basándose en la información que se les comunique de acuerdo con el artículo 19, apartado 3, letra g).».

Or. en

## Enmienda 24

### Propuesta de Directiva

#### Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4

Directiva 2013/11/UE

Artículo 7 – apartado 2

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**4. El artículo 7, apartado 2, se modifica como sigue:**

**suprimido**

**a) en la parte introductoria, la frase primera se sustituye por el texto siguiente:**

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

**b) se suprime la letra h).**

Or. en

## Enmienda 25

### Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 7 – apartado 2 – letra g

*Texto en vigor*

*Enmienda*

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

**4 bis) En el artículo 7, apartado 2, la letra g) se sustituye por el texto siguiente:**

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

## Enmienda 26

### Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 11 bis

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

**4 ter) Se inserta el artículo siguiente:**

**«Artículo 11 bis**

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

Or. en

## Enmienda 27

### Propuesta de Directiva

#### Artículo 1 – párrafo 1 – punto 4 quater (nuevo)

Directiva 2013/11/UE

Artículo 13 – apartado 2

*Texto en vigor*

*Enmienda*

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

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

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

consumidor.

*a) en el sitio web del comerciante, si lo hubiere, de manera clara, visible, comprensible y fácilmente accesible, y claramente separada de cualquier otra información disponible en dicho sitio web;*

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

*c) en las facturas emitidas por el comerciante.*

*2 bis. Los comerciantes crearán una dirección de correo electrónico específica que permita a los consumidores ponerse en contacto con ellos únicamente a efectos de los procedimientos de resolución alternativa.».*

Or. en

## **Enmienda 28**

**Propuesta de Directiva**  
**Artículo 1 – párrafo 1 – punto 5**  
Directiva 2013/11/UE  
Artículo 13 – apartado 3

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

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

*suprimido*

Or. en

## **Enmienda 29**

**Propuesta de Directiva**  
**Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6**  
Directiva 2013/11/UE  
Artículo 14 – apartado 2

*Texto de la Comisión*

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.

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

Or. en

**Enmienda 30**

**Propuesta de Directiva**

**Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6 bis (nuevo)**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 17 – apartado 2

*Texto en vigor*

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

*Enmienda*

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

«2. Esta cooperación incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre las prácticas de sectores empresariales concretos sobre los que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada. **Incluirá además la obligación de que las entidades de resolución alternativa dirijan a los consumidores a las autoridades de protección de los consumidores o a las organizaciones de consumidores siempre que notifiquen prácticas comerciales**

para tratar litigios individuales.

***engañosas, así como de que informen a las autoridades competentes siempre que tengan conocimiento de prácticas y condiciones comerciales desleales.***

También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de dichas autoridades nacionales, en la medida en que ya estén disponibles, cuando dicha evaluación o información sean necesarias para tratar litigios individuales.».

Or. en

### **Enmienda 31**

#### **Propuesta de Directiva**

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 18 – apartado 1

#### *Texto en vigor*

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

#### *Enmienda*

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

«1. Cada Estado miembro designará una autoridad competente para que lleve a cabo las funciones previstas en los artículos 19 y 20. ***Los Estados miembros se asegurarán de que sus autoridades competentes dispongan de suficientes recursos presupuestarios y de otra índole, incluido un número suficiente de trabajadores competentes, con los conocimientos especializados necesarios, y de que cuenten con los procedimientos y demás disposiciones que se necesiten para el correcto desempeño de sus funciones.*** 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.».

Or. en

## Enmienda 32

### Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 19 – apartado 3

*Texto en vigor*

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

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

*Enmienda*

**6 quater) En el artículo 19, el apartado 3 se modifica como sigue:**

**a) la parte introductoria se sustituye por el texto siguiente:**

«3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa comuniquen a las autoridades competentes **anualmente** información sobre: «

**b) la letra d) se sustituye por el texto siguiente:**

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

Or. en

## Enmienda 33

### Propuesta de Directiva

#### Artículo 1 – párrafo 1 – punto 7

Directiva 2013/11/UE

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

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

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

*suprimido*

Or. en

#### **Enmienda 34**

##### **Propuesta de Directiva**

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20 – apartado 5

*Texto en vigor*

*Enmienda*

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

**7 bis) En el artículo 20, el apartado 5 se sustituye por el texto siguiente:**

«5. Cada autoridad competente hará pública la lista consolidada de entidades de resolución alternativa mencionada en el apartado 4 en su sitio web facilitando un enlace al sitio web pertinente de la Comisión. Además, cada autoridad competente publicará la lista consolidada en un soporte duradero. ***Cada autoridad competente hará pública la lista de comerciantes que, de forma sistemática y sin justificación, se niegan a atenerse a los resultados de los procedimientos de resolución alternativa.***».

Or. en

#### **Enmienda 35**

##### **Propuesta de Directiva**

##### **Artículo 1 – párrafo 1 – punto 8**

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20 – apartado 8

*Texto de la Comisión*

*Enmienda*

8. La Comisión desarrollará y

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.

mantendrá una herramienta digital interactiva ***fácil de usar*** 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, ***donde se dirija a los consumidores a un organismo competente para resolver sus litigios.***

***La Comisión será responsable de coordinar esta herramienta digital interactiva y las herramientas digitales nacionales, cuando proceda.***

***Al desarrollar la herramienta, la Comisión consultará a las partes interesadas pertinentes, incluidos los Centros Europeos del Consumidor, las organizaciones de consumidores u otros organismos que se ocupen de la protección de los consumidores.***

Or. en

## Enmienda 36

### Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 21

*Texto en vigor*

*Enmienda*

Artículo 21

Sanciones

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

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

Artículo 21

Sanciones

***«1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas con arreglo a la presente Directiva, en particular al artículo 5, apartado 8, y al artículo 13, y adoptarán todas las medidas necesarias***

proporcionadas y disuasorias.

para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.

**2. Los Estados miembros velarán por que se tengan debidamente en cuenta los siguientes criterios no exhaustivos e indicativos para la imposición de sanciones, cuando proceda:**

**a) la naturaleza, gravedad, magnitud y duración de la infracción;**

**b) las acciones emprendidas por el comerciante para mitigar o corregir los daños y perjuicios sufridos por los consumidores;**

**c) toda infracción anterior del comerciante;**

**d) los beneficios económicos obtenidos o las pérdidas evitadas por el comerciante como resultado de la infracción, si los datos pertinentes están disponibles;**

**e) las sanciones impuestas al comerciante por la misma infracción en otros Estados miembros en casos transfronterizos cuando la información sobre tales sanciones esté disponible a través del mecanismo establecido por el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo;**

**f) cualquier otra circunstancia agravante o atenuante aplicable al caso.**

**3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas a que se refiere el apartado 1 a más tardar el... [veinticuatro meses después de la fecha de adopción de la presente Directiva modificativa] y le notificarán sin demora toda modificación posterior de estas.».**

Or. en

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Directiva sobre resolución alternativa de litigios para los consumidores (RAL) de 2013 tenía por objeto garantizar que los consumidores de la Unión tuvieran acceso a procesos extrajudiciales de alta calidad para resolver sus litigios contractuales contra comerciantes establecidos en la Unión. No obstante, el informe de la Comisión de 2019 sobre la aplicación de la Directiva RAL y del Reglamento RLL concluyó que el marco de RAL/RLL no está desplegando todo su potencial. Además, según el Cuadro de Indicadores de los Consumidores de 2023 de la Comisión, a pesar de que una cuarta parte de los consumidores habían experimentado un problema digno de denuncia, un tercio de ellos no actuó debido a la larga duración de los procedimientos, los reducidos importes en juego o la escasa confianza en una solución satisfactoria al problema. El resultado es que solo hay 300 000 litigios admisibles cada año en la Unión.

La propuesta de la Comisión sobre la revisión de la Directiva RAL tiene por objeto adaptarse a los litigios derivados de las nuevas tendencias del mercado de consumo, que incluyen muchas más compras en línea, también a comerciantes de países no pertenecientes a la Unión. La propuesta amplía el ámbito de aplicación de la Directiva RAL para incluir todo tipo de litigios en materia de consumo, incluidos los derechos de los consumidores aplicables a las situaciones precontractuales y extracontractuales, así como a los comerciantes establecidos fuera de la Unión. La propuesta introduce una nueva herramienta digital interactiva que proporciona 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 de litigios que le hayan sido notificadas.

El ponente está de acuerdo en que la Directiva RAL debe modernizarse para mejorar la eficiencia y la calidad de los procedimientos y ofrecer a los consumidores más oportunidades para resolver sus litigios fuera de los tribunales de una manera más rápida, barata y cómoda. La ponente acoge con satisfacción la revisión del procedimiento de RAL, pero lamenta que la Comisión solo haya abordado parcialmente los problemas estructurales de los procedimientos de RAL, tales como la escasa participación en la RAL de las empresas y los consumidores, la falta de concienciación de los consumidores, y la falta de confianza entre los consumidores y los comerciantes en las entidades de RAL. Por lo tanto, el proyecto de informe tiene por objeto aumentar el nivel de ambición de la propuesta de la Comisión con un doble objetivo: sensibilizar a los consumidores y aumentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de RAL.

Por lo que se refiere al **ámbito de aplicación material** propuesto por la Comisión, la ponente considera que una ampliación de las obligaciones extracontractuales y precontractuales podría crear confusión entre los consumidores y los comerciantes, y hacer que las entidades de RAL no encuentren los recursos y conocimientos especializados necesarios para gestionar el litigio. Por consiguiente, la ponente propone una ampliación razonable del ámbito de aplicación material de la RAL en materia de consumo, y sugiere que se incluyan derechos legales específicos de los consumidores aún no cubiertos por la Directiva actual, como la no discriminación por motivos de nacionalidad o lugar de residencia, el derecho a cambiar de proveedor, los derechos de los pasajeros y los viajeros y las obligaciones precontractuales prescritas para los comerciantes. Además, la ponente acoge con satisfacción la ampliación del **ámbito geográfico** para incluir la posibilidad de que los comerciantes establecidos fuera de la

Unión participen (de forma voluntaria) en los procedimientos de RAL.

En cuanto a la **participación de los comerciantes en los procedimientos de RAL**, la ponente propone abordar la cuestión desde dos perspectivas: 1) la participación de los comerciantes en los procedimientos de RAL, y 2) la asunción por parte de los comerciantes del resultado de dichos procedimientos. Por consiguiente, la ponente sugiere la participación obligatoria de los comerciantes en los ámbitos del turismo y el transporte, debido al elevado número de reclamaciones de los consumidores. Para aquellos sectores en los que la legislación nacional hace voluntaria la participación en procedimientos de RAL, la ponente introduce la obligación de que los comerciantes expliquen por qué deciden no participar en el procedimiento. La ponente acoge con satisfacción la nueva obligación de que los comerciantes respondan a una solicitud presentada por una entidad de RAL independientemente de si tienen previsto participar en un procedimiento de RAL contra ellos o no. Sin embargo, la ponente considera que diez días laborables ofrecerían un plazo suficiente para que los comerciantes respondieran (en lugar de los veinte días laborables propuestos por la Comisión).

Con el fin de aumentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de RAL, la ponente propone que los Estados miembros puedan hacer públicos los nombres de los comerciantes que ignoran injusta y sistemáticamente los resultados de los procedimientos de RAL, y que se les exija que den explicaciones por escrito a las demás partes en el procedimiento de RAL en caso de que no cumplan su decisión.

Además, la ponente cree firmemente que la revisión de la RAL debe ser una oportunidad para **mejorar la sensibilización de los consumidores y los comerciantes y su confianza en los procedimientos de resolución alternativa de litigios**. Esta es la razón por la que la ponente propone una mayor sensibilización de los consumidores estableciendo la información obligatoria sobre RAL que debe facilitarse: en el sitio web del comerciante, separada de cualquier otra información, en las condiciones generales y en las facturas emitidas por el comerciante. Además de la información facilitada, los comerciantes tendrán que crear una dirección de correo electrónico específica que permita a los consumidores ponerse en contacto con ellos únicamente a efectos de los procedimientos de RAL. Con el fin de mejorar la experiencia y los conocimientos, la ponente propone una formación anual obligatoria para el personal de RAL a fin de garantizar que sus conocimientos se actualicen continuamente para lograr un mayor interés en la resolución extrajudicial de litigios. La formación propuesta abarcará el ámbito de la legislación en materia de protección de los consumidores y demás legislación sectorial pertinente.

Por lo que se refiere a las **obligaciones de notificación de las entidades de RAL**, la Comisión propone suprimir algunos requisitos de notificación que se imponen actualmente a las entidades de RAL en materia de consumo, en particular la información sobre la formación impartida por las entidades de RAL a su personal o una evaluación de la eficacia del procedimiento de RAL ofrecido por la entidad y de las posibles formas de mejorar su rendimiento. La ponente no está de acuerdo con la supresión de las obligaciones de notificación, que permiten a las autoridades competentes llevar a cabo una supervisión efectiva de las entidades de RAL.

**ANEXO: ENTIDADES O PERSONAS  
DE LAS QUE LA PONENTE HA RECIBIDO CONTRIBUCIONES**

De conformidad con el artículo 8 del anexo I del Reglamento interno, la ponente declara haber recibido contribuciones de las siguientes entidades o personas durante la preparación del proyecto de informe:

<b>Entidad o personas</b>
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en acción
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea

La lista anterior se ha elaborado bajo la exclusiva responsabilidad de la ponente.