



2023/0376(COD)

28.2.2024

OPINIÓN

de la Comisión de Transportes y Turismo

para la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

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))

Ponente de opinión: Cláudia Monteiro de Aguiar

PA_Legam

BREVE JUSTIFICACIÓN

Adoptada en 2013, la Directiva sobre resolución alternativa de litigios (RAL)¹ tenía por objeto la resolución extrajudicial justa, rápida y asequible de los litigios nacionales y transfronterizos entre consumidores y comerciantes de la Unión. Sobre la base de un enfoque de armonización mínima, se adapta a las diferentes culturas y marcos nacionales de RAL en los distintos Estados miembros. Si bien la resolución alternativa no pretende reemplazar a los litigios judiciales, se considera un mecanismo de recurso eficaz para resolver disputas de bajo valor, ya que recurrir a los tribunales resulta más costoso y, a menudo, lleva mucho más tiempo. Sin embargo, hasta ahora el éxito de la resolución alternativa de litigios en la Unión ha sido solo parcial, ya que su configuración y eficacia suelen depender del contexto nacional de cada Estado miembro. En consecuencia, hoy en día hay una proporción significativa de consumidores de la Unión que no conocen los sistemas de resolución alternativa o no confían en ellos y, por lo tanto, se abstienen de presentar quejas. Además, el 43 % de los minoristas de la Unión desconocen la existencia de la resolución alternativa como medio para resolver sus litigios con los consumidores.

En vista de lo anterior, la ponente acoge con satisfacción la propuesta de la Comisión de modificar la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, a fin de adaptar el marco a los mercados digitales, mejorar el uso de la resolución alternativa en los litigios transfronterizos y simplificar sus procedimientos. Si bien respalda la propuesta con carácter general, la ponente desea subrayar, a continuación, varios aspectos.

La ponente es partidaria de mantener en la propuesta el **enfoque de armonización mínima**, sobre todo teniendo en cuenta el fragmentado panorama de RAL que persiste en los Estados miembros de la Unión, así como el tiempo y el esfuerzo necesarios para garantizar una resolución alternativa sin trabas en toda la Unión. Si bien reconoce que determinados sectores generan muchos más conflictos que otros —de hecho, el transporte y el turismo son uno de ellos—, la ponente desea recordar que la Directiva de 2013 ya preveía cierto grado de flexibilidad para que los Estados miembros decidieran si la participación de los comerciantes en la resolución alternativa debía ser obligatoria o voluntaria en aquellos sectores que consideraran adecuados. Dicho esto, siempre que los comerciantes se nieguen a participar en un procedimiento de resolución alternativa, deberán presentar explicaciones por escrito.

Uno de los principales objetivos de la propuesta de la Comisión es aumentar el uso de la resolución alternativa en los litigios transfronterizos mediante una asistencia más personalizada a consumidores y comerciantes. No obstante, los ejemplos de la vida real muestran que persisten problemas en la **accesibilidad de la resolución alternativa** en los litigios transfronterizos, también por lo que se refiere a la lengua y a la legislación aplicable. Para lograr este objetivo habrá que centrarse en dotar a las entidades de resolución alternativa de los conocimientos, la experiencia y los recursos suficientes. Por otra parte, numerosas entidades de RAL operan en la actualidad sobre la base de una competencia general, y solo unos pocos Estados miembros cuentan con entidades de RAL especializadas en litigios

¹ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

relacionados con los viajes y los derechos de los pasajeros². Por lo tanto, la ponente desearía impulsar la **especialización** de las entidades de RAL, en particular en los ámbitos del transporte y el turismo, que tradicionalmente generan un elevado número de quejas de los consumidores, e incluir la formación de los responsables de la resolución alternativa en la legislación sectorial pertinente, para anticipar las mejores soluciones a las reclamaciones transfronterizas de los consumidores.

Uno de los principios básicos de la resolución alternativa de litigios es la buena voluntad de las partes —consumidores y comerciantes— de cooperar para encontrar una solución amistosa a un litigio, con la premisa de que son conscientes de las ventajas que entraña el mecanismo de RAL. Por consiguiente, es importante crear **incentivos para que los comerciantes** se adhieran a sistemas de resolución alternativa, informándoles sobre sus ventajas: confidencialidad, evitando el riesgo de publicidad adversa y daño reputacional que podría entrañar un procedimiento judicial; resultado decidido por ellos en lugar de impuesto desde fuera; y flexibilidad en cuanto al resultado, como la obtención de un resultado que un tribunal no podría imponer o que las partes consideren más justo que el determinado por la ley³. Al mismo tiempo, es crucial **aumentar la concienciación de los consumidores sobre la resolución alternativa y reforzar su confianza en ella**, especialmente a la hora de resolver litigios transfronterizos. A este respecto, la ponente toma nota de las numerosas empresas no reguladas de gestión de reclamaciones que ofrecen servicios de mediación para resolver en línea las reclamaciones de los pasajeros aéreos con fines de lucro privado⁴, y subraya que, al desconocer la existencia de las entidades de RAL o no confiar en que sean independientes o imparciales, los consumidores tienden a recurrir a las primeras. De hecho, dado que solo algunos Estados miembros cuentan con sistemas de RAL que funcionan correctamente, es crucial centrarse en la calidad —independencia, imparcialidad, experiencia y recursos— de las entidades de RAL, en la información y la asistencia a los consumidores y en aumentar las tasas de utilización de la resolución de litigios.

Si bien acoge con satisfacción la propuesta de la Comisión de establecer **puntos de contacto de RAL con funciones claramente definidas**, la ponente señala que los Centros Europeos del Consumidor que están en una posición idónea para desempeñar estas funciones deberían cooperar con las entidades nacionales competentes en materia de RAL. Además, teniendo en cuenta la naturaleza transfronteriza de los derechos de los pasajeros y viajeros, la Comisión debería colaborar estrechamente con los Centros Europeos del Consumidor, las agencias de viajes y turismo, las organizaciones de consumidores y otras entidades que se ocupan de los derechos de los consumidores, a fin de promover las mejores prácticas y los conocimientos necesarios para eliminar los obstáculos a los que se enfrentan los consumidores y los comerciantes cuando utilizan los procedimientos de resolución alternativa en el ámbito del transporte y el turismo.

Por último, la ponente respalda en líneas generales la propuesta de la Comisión de **permitir a**

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) (Resolución alternativa de litigios en el sector de los derechos de los pasajeros aéreos), Red de Centros Europeos del Consumidor, septiembre de 2019, p. 1.

³ La mayoría de las entidades de RAL de los países nórdicos y bálticos pueden tomar decisiones independientemente de que el comerciante participe o no en el sistema, lo que también incita a los comerciantes a participar en este. Véase el estudio comparativo «ADR in the Nordic and Baltic countries» (La resolución alternativa de litigios en los países nórdicos y bálticos), elaborado por los Centros Europeos del Consumidor de Dinamarca, Estonia, Finlandia, Islandia, Letonia, Lituania, Noruega y Suecia, de 11 de mayo de 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), etc.

las entidades de RAL acumular asuntos similares contra comerciantes concretos en cooperación con las autoridades nacionales competentes en materia de resolución alternativa o la Red de Centros Europeos del Consumidor, ya que tal posibilidad permitiría iniciar acciones de representación y garantizaría resultados coherentes de resolución alternativa ante las mismas prácticas comerciales desleales.

ENMIENDAS

La Comisión de Transportes y Turismo pide a la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor, competente para el fondo, que tome en consideración lo siguiente:

Enmienda 1

Propuesta de Directiva Considerando 2

Texto de la Comisión

(2) En 2019, la Comisión aprobó un informe sobre la transposición de la Directiva 2013/11/UE y la aplicación del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo² que reveló que la Directiva 2013/11/UE ha mejorado la cobertura de los mercados de consumo por parte de entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión. Sin embargo, el informe también señalaba que el uso de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores y las empresas era sustancialmente inferior en algunos sectores y Estados miembros. Uno de los motivos era el bajo nivel de concienciación de los comerciantes y los consumidores acerca de estos procedimientos en los Estados miembros en los que solo se habían introducido recientemente. Otro motivo era la falta de confianza de los consumidores y comerciantes en las entidades de resolución alternativa no reguladas. Los datos comunicados por las autoridades nacionales competentes a principios de 2022, así como la evaluación de la aplicación de la Directiva 2013/11/UE realizada en 2023, sugieren que el uso de este sistema se mantuvo relativamente estable (aparte de un pequeño aumento de los asuntos relacionados con la pandemia de COVID-19). La mayoría de las partes interesadas consultadas en el contexto de dicha evaluación confirmaron que la falta de

Enmienda

(2) En 2019, la Comisión aprobó un informe sobre la transposición de la Directiva 2013/11/UE y la aplicación del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo² que reveló que la Directiva 2013/11/UE ha mejorado la cobertura de los mercados de consumo por parte de entidades de resolución alternativa de calidad en toda la Unión. Sin embargo, el informe también señalaba que el uso de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores y las empresas era sustancialmente inferior en algunos sectores y Estados miembros. Uno de los motivos era el bajo nivel de concienciación de los comerciantes y los consumidores acerca de estos procedimientos en los Estados miembros en los que solo se habían introducido recientemente. Otro motivo era la falta de confianza de los consumidores y comerciantes en las entidades de resolución alternativa no reguladas. Los datos comunicados por las autoridades nacionales competentes a principios de 2022, así como la evaluación de la aplicación de la Directiva 2013/11/UE realizada en 2023, sugieren que el uso de este sistema se mantuvo relativamente estable (aparte de un pequeño aumento de los asuntos relacionados con la pandemia de COVID-19). La mayoría de las partes interesadas consultadas en el contexto de dicha evaluación confirmaron que la falta de

concienciación y comprensión de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores, **la** escasa participación **de los comerciantes**, las lagunas en la cobertura de la RAL en algunos Estados miembros, los elevados costes y la complejidad de los procedimientos de resolución alternativa nacionales y las diferencias entre las competencias de las distintas entidades de resolución alternativa son factores que a menudo obstaculizan el mayor uso de los procedimientos de resolución alternativa. Existen obstáculos adicionales en la RAL transfronteriza, como el idioma, el desconocimiento de la ley aplicable, así como las dificultades específicas de acceso que tienen los consumidores vulnerables.

² Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

concienciación y comprensión de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores **y comerciantes, así como su** escasa participación, las lagunas en la cobertura de la RAL en algunos Estados miembros, los elevados costes y la complejidad de los procedimientos de resolución alternativa nacionales y las diferencias entre las competencias de las distintas entidades de resolución alternativa son factores que a menudo obstaculizan el mayor uso de los procedimientos de resolución alternativa. Existen obstáculos adicionales en la RAL transfronteriza, como el idioma, el desconocimiento de la ley aplicable, así como las dificultades específicas de acceso que tienen los consumidores vulnerables. ***Esto ha contribuido a que el panorama de la RAL haya evolucionado para dar lugar a numerosos sistemas distintos en la UE, con lo que, ante las diferentes normas procesales y criterios existentes en los Estados miembros, los comerciantes pertenecientes a sectores intensivos en reclamaciones —como el transporte y el turismo— afrontan retos relacionados con el uso de los mecanismos de litigio en el contexto transfronterizo, que deben abordarse para crear un marco transfronterizo de RAL más accesible, coherente y eficaz que fomente la confianza y la cooperación entre consumidores y comerciantes.***

² Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1).

Enmienda 2

Propuesta de Directiva Considerando 2 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(2 bis) Los sectores del transporte y el turismo afrontan un elevado número de reclamaciones de consumidores, especialmente en relación con los derechos de los pasajeros aéreos. Esto, junto con un elevado número de consultas sobre estas cuestiones, demuestra, por una parte, la concienciación sobre el marco de derechos del consumidor en este ámbito. Por otra parte, indica que los procedimientos de RAL deben ser el último recurso en caso de reclamaciones fundadas de los consumidores antes de acudir a los órganos jurisdiccionales con el objetivo de defender plenamente los derechos del consumidor.

Enmienda 3

Propuesta de Directiva Considerando 2 ter (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(2 ter) La presente Directiva debe centrarse en ofrecer elevados incentivos para que los comerciantes y los consumidores utilicen los procedimientos de RAL. Por lo tanto, para que la Directiva alcance todo su potencial y aporte beneficios para los consumidores, la participación de los comerciantes pertenecientes a los sectores del transporte y el turismo podría ser obligatoria, cuando así lo disponga la legislación nacional de los Estados miembros, siempre que dicha legislación no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. En particular, los Estados miembros deben tener la posibilidad de adoptar legislación nacional que establezca sistemas de RAL en los sectores del transporte y el turismo, garantizando una representación en pie

de igualdad de los comerciantes y los consumidores en los consejos de administración de las entidades de RAL y una sólida función de supervisión de las autoridades competentes respecto de las entidades de RAL. Cuando la legislación nacional de los Estados miembros prevea que la participación en tales procedimientos sea voluntaria, los Estados miembros deben velar por que los comerciantes que opten por no participar estén obligados a explicar públicamente su decisión.

Enmienda 4

Propuesta de Directiva Considerando 2 quater (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(2 quater) Solo algunos Estados miembros cuentan con un sistema de RAL que funcione correctamente. Para lograr la confianza de los consumidores y los comerciantes en la RAL y aumentar su participación en este tipo de procedimientos, en particular en relación con los sectores del transporte y el turismo, se debe garantizar la buena calidad del funcionamiento y la labor de las entidades de RAL. Con el fin de mejorar las tasas de utilización de la resolución de litigios, es necesario centrarse en la independencia, la imparcialidad y los recursos de estas entidades, así como en el desarrollo de los conocimientos especializados de su personal en cuanto a la legislación sectorial pertinente, como la relativa a los derechos de los pasajeros y los viajeros. A tal fin, los Estados miembros deben animar a las entidades de RAL a que ofrezcan formación sobre la legislación sectorial pertinente a las personas físicas encargadas de la RAL a fin de apoyar a las entidades de RAL a la hora de ofrecer la mejor asistencia a los consumidores

para resolver reclamaciones transfronterizas. Además, debe exigirse que el personal que participe en procedimientos de RAL reciba una formación anual obligatoria para garantizar que sus conocimientos se mantengan actualizados y acordes con los últimos avances digitales.

Enmienda 5

Propuesta de Directiva Considerando 11

Texto de la Comisión

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

Enmienda

(11) Los Estados miembros también deben facultar a las entidades de resolución alternativa para que puedan acumular asuntos similares contra un mismo comerciante, ***en estrecha cooperación con las autoridades nacionales competentes en materia de RAL o con la Red de Centros Europeos del Consumidor***, 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 ***y los comerciantes*** deben ser informados en consecuencia y deben tener la oportunidad de oponerse a que su litigio se acumule con otros.

Enmienda 6

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

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.

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

Enmienda 7

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) ***En varios Estados miembros, los consumidores y los comerciantes siguen sin estar suficientemente informados sobre la existencia de las entidades de RAL y los servicios que estas ofrecen.*** 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, ***en estrecha cooperación con las entidades nacionales competentes en materia de RAL***, 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 estos dispongan de recursos presupuestarios y humanos adecuados. Deben comunicarse a la Comisión los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que se nombren.

Enmienda 8

Propuesta de Directiva Considerando 17 bis (nuevo)

Texto de la Comisión

Enmienda

(17 bis) Los comerciantes deben facilitar a los consumidores en su página web información sobre el punto de contacto de RAL a fin de ajustarse a las tendencias actuales en cuanto al comercio en línea y al funcionamiento de las plataformas en línea.

Enmienda 9

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

Texto en vigor

Enmienda

Artículo 1

Artículo 1

Objeto

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

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.

de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional ***para los comerciantes de los sectores del transporte y el turismo, entre otros***, siempre que esta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial. ***Cuando la legislación nacional de los Estados miembros prevea que la participación en tales procedimientos sea voluntaria, los Estados miembros velarán por que los comerciantes que opten por no participar estén obligados a explicar públicamente su decisión.***

Enmienda 10

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 – letra a

Directiva 2013/11/UE

Artículo 5

Texto de la Comisión

Enmienda

1 bis. Los comerciantes que no estén legalmente establecidos en el territorio de ningún Estado miembro y que ofrezcan o comercialicen bienes o servicios en la Unión, incluidos contenidos y servicios digitales, participarán en un mecanismo de RAL y respetarán las normas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

(Esta enmienda se aplica a todo el texto. Su adopción requerirá que se lleven a cabo los cambios correspondientes en todo el texto).

Justification

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Enmienda 11

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 residen contra comerciantes establecidos fuera de su país de residencia;

Enmienda 12

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 se haya tramitado por medios automatizados;

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

Enmienda 13

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

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 no se oponga*** a ello;

d) puedan acumular asuntos similares contra un solo comerciante 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;

Enmienda 14

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 *quince* días hábiles. ***La información de los comerciantes a los consumidores sobre su voluntad de participar en el procedimiento de RAL será clara, comprensible y fácilmente accesible, de modo que garantice que los consumidores conozcan la posición del comerciante antes de celebrar el contrato. Siempre que los comerciantes se nieguen a participar en el procedimiento de resolución alternativa, presentarán una explicación por escrito.***

Enmienda 15

Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 6 – apartado 1 – letra a

Texto en vigor

a) estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho;

Enmienda

En el artículo 6, apartado 1, la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

a) estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho ***y de competencias especializadas —en particular en relación con el***

*Derecho de la Unión en materia de
protección de los consumidores— a la
hora de abordar asuntos
transfronterizos;»*

Enmienda 16

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 3 ter (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 ter. En el artículo 6, el apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. A efectos del apartado 1, letra a), los Estados miembros animarán a las entidades de resolución alternativa a que ofrezcan formación **sobre la legislación sectorial pertinente** 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 17

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

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 o, cuando no sea posible, a las organizaciones de consumidores o a cualquier otro organismo competente en materia de protección de los consumidores.

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, ***incluidas las autoridades nacionales competentes en materia de RAL.***

Enmienda 18

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 comerciantes facilitarán información sobre el punto de contacto de RAL. Esta información debe presentarse de forma diferenciada, separada de otros contenidos, en los sitios web de los comerciantes, garantizando que sea claramente visible y accesible para los consumidores.

Enmienda 19

Propuesta de Directiva

Artículo 1 – párrafo 1 – punto 6

Directiva 2013/11/UE

Artículo 14 – apartado 3 – letra c

Texto de la Comisión

Enmienda

c) facilitar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento aplicadas por entidades de resolución alternativa específicas;

c) facilitar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento aplicadas por entidades de resolución alternativa específicas, ***como los plazos de comunicación concretos;***

Enmienda 20

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 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.

Habida cuenta de la naturaleza transfronteriza de los derechos de los pasajeros y viajeros, la Comisión colaborará estrechamente con los Centros Europeos del Consumidor, las empresas del sector del transporte y del turismo, las organizaciones de consumidores y otras entidades que se ocupan de los derechos del consumidor, a fin de promover las mejores prácticas y los conocimientos necesarios para eliminar los obstáculos a los que se enfrentan los consumidores y los comerciantes cuando recurren al procedimiento de RAL en este ámbito específico.

Enmienda 21

Propuesta de Directiva

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

Directiva 2013/11/UE

Artículo 20 – apartado 5

Texto de la Comisión

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

Enmienda

8 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

enlace al sitio web pertinente de la Comisión. Además, cada autoridad competente publicará la lista consolidada en un soporte duradero.

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 pondrá a disposición del público las explicaciones ofrecidas por los comerciantes siempre que estos se nieguen a participar en un procedimiento de RAL.»***

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

La ponente de opinión ha recibido contribuciones de las siguientes entidades o personas durante la preparación de la opinión, hasta su aprobación en comisión:

Entidad o persona
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

La lista anterior se elabora bajo la exclusiva responsabilidad de la ponente de opinión.

PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN COMPETENTE PARA EMITIR OPINIÓN

Título	Modificación de la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como de las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828
Referencias	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Comisión competente para el fondo Fecha del anuncio en el Pleno	IMCO 20.11.2023
Opinión emitida por Fecha del anuncio en el Pleno	TRAN 20.11.2023
Ponente de opinión Fecha de designación	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Examen en comisión	22.1.2024
Fecha de aprobación	14.2.2024
Resultado de la votación final	+ : 23 - : 1 0 : 15
Miembros presentes en la votación final	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Suplentes presentes en la votación final	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Suplentes (art. 209, apdo. 7) presentes en la votación final	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

**VOTACIÓN FINAL NOMINAL
EN LA COMISIÓN COMPETENTE PARA EMITIR OPINIÓN**

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Explicación de los signos utilizados

+ : a favor

- : en contra

0 : abstenciones