

litigación y arbitraje

3-2013
Junio, 2013

DIRECTIVA RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO Y REGLAMENTO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS *ON LINE* EN MATERIA DE CONSUMO

Con fecha 18 de junio de 2013 se han publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) [1] la [Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios \[conflictos\]¹ en materia de consumo](#) por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE y [2] el [Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios \[conflictos\]² en línea \[*on line*\]³ en materia de consumo](#).

La nueva Directiva persigue contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de conflictos de alta calidad, sin restringir el acceso a los órganos jurisdiccionales, debido a que pese a las Recomendaciones de la Comisión 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios [conflictos] en materia de consumo, y 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, los mecanismos de resolución alternativa de conflictos no se han establecido correctamente ni funcionan satisfactoriamente en todas las áreas geográficas o sectores empresariales de la Unión Europea.

Esta disparidad constituye un obstáculo al mercado interior. De un lado, porque los consumidores se pueden abstener de comprar fuera de sus fronteras ante la inseguridad de que los eventuales conflictos con comerciantes se puedan resolver de modo sencillo, rápido y

¹ Aun cuando la versión española de la norma se titula “*Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo*”, hubiese sido más apropiado traducir “litigios” por “conflictos” o “controversias” (el título de la versión inglesa es “*Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes*”), ya que la regulación no se refiere propiamente a litigios sino a conflictos o controversias en materia de consumidores.

² Ver nota anterior.

³ Si bien el título de la norma en su versión española es “*Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo*” resulta más comprensible la denominación inglesa *on line*.

asequible. De otro, porque, por los mismos motivos, los comerciantes se pueden abstener de vender sus productos a los consumidores de otros Estados en los que los procedimientos de resolución alternativa de conflictos sean insuficientes, además de estar en una posición de desventaja competitiva respecto de los comerciantes cuyos Estados cuentan con procedimientos de resolución alternativa de alta calidad.

Por su parte, **el nuevo Reglamento**, que está interrelacionado y es complementario de la Directiva, **tiene como objeto la creación de una plataforma de resolución alternativa de conflictos *on line* que ofrezca** a los consumidores y a los comerciantes **una ventanilla única** a tales efectos, mediante entidades de resolución alternativa vinculadas a esa plataforma con procedimientos de calidad.

Dado que cada vez son más los consumidores y comerciantes que realizan transacciones *on line*, resulta indispensable disponer asimismo de un sistema de resolución de conflictos *on line* fiable y eficiente que contribuya a dismantlar los obstáculos existentes en el mercado interior en su dimensión digital y potencie la confianza de los consumidores.

En las líneas que siguen se expondrá, con mayor detalle, la regulación establecida en las referidas normas.

1. DIRECTIVA RELATIVA A LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO

1.1 Objeto

Como se ha avanzado, el **objetivo** de la nueva Directiva es contribuir 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 conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos**. Ello sin perjuicio de la obligatoriedad de participar en este tipo de procedimientos prescrita en la legislación nacional, siempre que ésta no impida a las partes ejercer su derecho de acceso al sistema judicial (art. 1).

Debe destacarse que la nueva Directiva no regula la forma de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos, ni afecta a los que existen tanto en la Unión como en los Estados miembros, previéndose expresamente que se aplicará de manera horizontal a todo tipo de procedimientos de resolución alternativa, incluidos los regulados por la Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

La finalidad de la nueva Directiva es establecer requisitos de calidad armonizados para las entidades y los procedimientos de resolución alternativa con el fin de asegurar que, tras su aplicación, los consumidores tengan acceso a unos mecanismos de recurso extrajudicial de alta calidad, transparentes, efectivos y justos, independientemente del lugar en que residan en la Unión.

1.2 Ámbito de aplicación

La nueva Directiva **se aplicará** a los procedimientos de **resolución extrajudicial de conflictos nacionales y transfronterizos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión**, mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de conflictos, que propone o impone una solución o que reúne a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa (art. 2.1).

Por el contrario, **no se aplicará** a: (i) procedimientos ante entidades de resolución alternativa de conflictos en que las personas físicas encargadas de resolver el conflicto estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros lo autoricen en el marco de la Directiva; (ii) procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante; (iii) servicios no económicos de interés general; (iv) conflictos entre comerciantes; (v) la negociación directa entre el consumidor y el comerciante; (vi) los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial; (vii) los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor; (viii) los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a sus pacientes; (ix) los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior (art. 2.2).

1.3 Principios aplicables a las entidades y a los procedimientos de resolución alternativa de litigios

- **Facilidad de acceso a entidades y procedimientos de resolución alternativa** (art. 5). La nueva Directiva exige que los Estados miembros han de facilitar el acceso de los consumidores a procedimientos de resolución alternativa y garantizar que las entidades de resolución alternativa de conflictos cumplan los requisitos establecidos en la misma.

Se prevé que los Estados miembros puedan cumplir la anterior obligación recurriendo a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro o a entidades de resolución de litigios regionales, transregionales o paneuropeas.

Las entidades de resolución alternativa de conflictos han de: a) mantener un sitio de Internet actualizado que facilite a las partes un acceso sencillo a la información relativa al procedimiento de resolución alternativa y facilite la presentación de reclamaciones *on line*; b) facilitar a las partes la información anterior en un soporte duradero; c) cuando proceda, permitir al consumidor presentar una reclamación por otros medios (distintos de la vía electrónica); d) hacer posible el intercambio de información entre las partes; e) aceptar tanto los conflictos nacionales como transfronterizos; f) adoptar las medidas necesarias para asegurar el tratamiento de datos personales.

Los Estados miembros podrán permitir que las entidades de resolución alternativa mantengan o introduzcan normas de procedimiento que les permitan negarse a tramitar un conflicto si: a) el consumidor previamente no ha tratado de ponerse en contacto con el comerciante para resolver el asunto; b) que el conflicto sea frívolo o vejatorio; c) que otra entidad de resolución alternativa o un órgano jurisdiccional esté examinando o haya examinado el conflicto; d) que el valor de la reclamación sea inferior a un umbral monetario preestablecido; e) que el consumidor no haya presentado la reclamación ante la entidad de resolución alternativa dentro de un plazo preestablecido, que no será inferior a un año desde la fecha en que el consumidor haya presentado su reclamación al comerciante; f) que la tramitación del tipo de conflicto en cuestión pudiera comprometer gravemente por otros motivos el funcionamiento de la entidad de resolución alternativa.

Cuando la entidad de resolución alternativa no esté en condiciones de tramitar un conflicto, según sus normas de procedimiento, habrá de comunicarlo a ambas partes ofreciendo una explicación razonada en el plazo de tres semanas desde la recepción del expediente de reclamación.

- **Conocimientos especializados, independencia e imparcialidad** (art. 6). La nueva Directiva exige que los Estados miembros han de garantizar que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de conflictos posean los conocimientos especializados necesarios y sean independientes e imparciales.
- **Principio de transparencia** (art. 7). Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa de conflictos, cuando así se solicite, pongan a disposición del público en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio información relativa a: a) las señas; b) el estar incluidas en la lista de entidades de resolución alternativas que ha de notificar el Estado miembro a la Comisión Europea; c) las personas encargadas de la resolución alternativa de conflictos; d) los conocimientos, imparcialidad e independencia de esas personas, en caso de que estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante; e) su participación en redes de entidades de resolución alternativa de conflictos transfronterizos; f) tipos de conflictos que entran en su competencia, con inclusión del posible umbral aplicable; g) normas de procedimiento en la resolución de conflictos; h) lenguas en las que pueden presentarse las reclamaciones y en las que se desarrolla el procedimiento; i) tipos de normas que puede utilizar la entidad de resolución alternativa para resolver el conflicto (tales como, normas jurídicas, equidad, códigos de conducta); j) requisitos preliminares que han de cumplirse antes de iniciar el procedimiento; k) si las partes pueden o no retirarse del procedimiento; l) los posibles costes que deberán asumir las partes, incluidos en su caso las normas para la atribución de las costas al final del procedimiento; m) la duración media del procedimiento; n) el efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones por incumplimiento en caso de decisión con efecto vinculante para las partes, si procede; o) la fuerza ejecutiva de la decisión de resolución alternativa de conflictos, si procede. Asimismo velarán por que las entidades de resolución alternativa, cuando así se solicite, pongan a disposición del público sus informes anuales de actividad.

- **Eficacia de los procedimientos** (art. 8). Los Estados miembros velarán por que los procedimientos de resolución alternativa sean eficaces y cumplan los siguientes requisitos: a) que sean accesibles tanto *on line* o por otros medios para las partes, independientemente del lugar en que se encuentren; el procedimiento de resolución alternativa; b) que las partes no estén obligadas a estar asistidas en el procedimiento por letrado o asesor jurídico; c) que el procedimiento sea gratuito o se preste a cambio de un precio simbólico; d) que se notifique a las partes la recepción de los documentos relativos a la reclamación; e) que el resultado del procedimiento 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, que podrá ser ampliado en caso de conflictos complejos.
- **Equidad en los procedimientos** (art. 9). En los procedimientos de resolución alternativa se han de cumplir asimismo los siguientes requisitos: a) las partes han de poder expresar su punto de vista en un plazo razonable y conocer las alegaciones y pruebas presentadas por la otra parte y realizar alegaciones al respecto; b) informar a las partes de que no están obligadas a asistir por letrado o asesor jurídico; c) notificar a las partes el resultado del procedimiento por escrito o en un soporte duradero, facilitándoseles una exposición de las razones en que se funda.

Además, en los procedimientos en los que se proponga una solución al conflicto: a) las partes han de tener la posibilidad de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechas con el funcionamiento o la tramitación del mismo, de lo que deberán ser informadas al inicio y no siendo ello de aplicación a los comerciantes cuando existan normas nacionales que los obliguen a participar en los procedimientos de resolución alternativa; b) se informe a las partes, antes de que aprueben o se atengan a una solución propuesta, de que pueden aceptar o rechazar la solución propuesta; de que la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de obtener reparación mediante un procedimiento judicial; de que la solución propuesta podría ser distinta del resultado a que llegase un órgano jurisdiccional que aplicase normas jurídicas; c) se informe a las partes, antes de que acepten o se atengan a la solución propuesta, del efecto jurídico de ello; d) se otorgue a las partes, antes de dar su consentimiento a la solución propuesta o a un acuerdo amistoso, de un plazo de reflexión razonable.

La anterior previsión sólo será aplicable al consumidor cuando, de acuerdo con la legislación nacional, el resultado de los procedimientos de resolución alternativa de conflictos sea vinculante para el comerciante.

- **Libertad** (art. 10): Los acuerdos previos al litigio en virtud de los cuales el consumidor y el comerciante decidan someter una reclamación a una entidad de resolución alternativa de conflicto no serán vinculantes cuando pretendan privar al consumidor de su derecho a recurrir ante los órganos jurisdiccionales competentes.
- **Legalidad** (art. 11). En los procedimientos que tengan por objeto resolver un conflicto mediante la imposición de una solución, la solución impuesta no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcione la normativa imperativa, en virtud de la ley del Estado miembros en que el consumidor y el comerciante tengan su residencia habitual, cuando no exista conflicto de leyes, o en virtud de la ley del Estado en que el consumidor tenga su residencia habitual, cuando exista conflicto de

leyes y la ley aplicable se determine con arreglo al art. 6, apartados 1 y 2 del Reglamento nº 593/2008 o al art. 5, apartados 1 a 3, del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales.

- **Efectos de los procedimientos en los plazos de caducidad y prescripción** (art. 12). Los Estados garantizarán que a las partes que recurran, con ánimo de solucionar el conflicto, a procedimientos de resolución alternativa cuyo resultado no sea vinculante, no se les impida posteriormente entablar acciones judiciales por haber vencido los plazos de caducidad o prescripción durante el procedimiento de resolución alternativa.

1.4 Información y cooperación

- **Información a los consumidores por parte de los comerciantes** (art. 13). Los comerciantes habrán de informar a los consumidores acerca de las entidades de resolución alternativa de conflictos que les den cobertura cuando aquellos se comprometan o estén obligados a recurrir a dichas entidades para resolver conflictos con los consumidores.

Esa información, que incluirá la dirección del sitio web de las entidades de resolución de conflictos, será fácilmente accesible en la web del comerciante si la hubiera y, si procede, en las condiciones generales aplicables a los contratos entre el comerciante y el consumidor.

- **Asistencia a los consumidores** (art. 14). Los Estados miembros velarán por que en los conflictos derivados de contratos transfronterizos, los consumidores puedan obtener asistencia, a través de los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, para acceder a la entidad de resolución alternativa que opere en otro Estado miembro que sea competente para intervenir en el conflicto transfronterizo.
- **Información general** (art. 15). Se prevén mecanismos de información general de las listas de las entidades de resolución alternativa de conflictos que se hayan notificado a la Comisión Europea (a través, entre otras, de las webs de las entidades de resolución de conflictos, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, organizaciones de consumidores y organizaciones empresariales), así como la divulgación de información sobre el modo en que los consumidores pueden acceder a los procedimientos de resolución alternativa de conflictos.
- **Cooperación e intercambios de experiencias entre entidades de resolución alternativa** (art. 16). Entre otras medidas, los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa de conflictos cooperen en la resolución de conflictos transfronterizos y lleven a cabo intercambios regulares de mejores prácticas en la solución de conflictos transfronterizos y nacionales. Asimismo, la Comisión respaldará y facilitará la creación de redes de entidades de resolución alternativa de conflictos nacionales.

Por otra parte, se prevé también la cooperación entre las entidades de resolución alternativa de conflictos y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de consumidores (art. 17) a fin de que, entre otras cosas, éstas estén informadas sobre las prácticas de sectores empresariales concretos respecto de las que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada.

1.5 Función de las autoridades competentes y de la Comisión

- Cada Estado miembro designará una o varias **autoridades competentes** (en cuyo caso habrá de indicar cuál es el punto único) cuya función será la recepción de información (relativa a señas, personas encargadas de la resolución de conflictos, normas de procedimiento, tarifas, idioma, número y tipo de conflictos recibidos etc.) que deben notificar las entidades de resolución de litigios que aspiran a ser admitidas como entidades de resolución en el marco de la nueva Directiva, la evaluación de éstas y la elaboración de una lista de las entidades que cumplan las condiciones exigidas por la normativa.
- A su vez, la **Comisión** elaborará una lista de las entidades de resolución alternativa que se le haya notificado, la actualizará cuando se produzcan cambios y la hará pública en su sitio web y en un soporte duradero (arts. 18 a 20).

1.6 Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones nacionales adoptadas en relación a la información a los consumidores por parte de los comerciantes y las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones habrán de ser eficaces, proporcionadas y disuasorias (art. 21).

1.7 Informes

Se prevé que a más tardar el 9 de julio de 2019, y posteriormente cada cuatro años, la Comisión presentará un informe sobre la aplicación de la Directiva al Parlamento, al Consejo y al Comité Económico y Social. El informe podrá ir acompañado, en su caso, de propuestas de modificación de la Directiva (art. 26).

1.8 Modificación del Reglamento nº 2006/2004 y de la Directiva 2009/22/CE

Se modifican ambas normas para incluir una referencia a la nueva Directiva en sus respectivos anexos (arts. 22 y 23).

1.9 Comunicaciones

Con fecha límite del 9 de julio de 2015, los Estados miembros comunicarán a la Comisión las autoridades competentes designadas y, en su caso, el punto de contacto único.

Con fecha límite del 9 de enero de 2016, los Estados miembros comunicarán a la Comisión la primera lista de las entidades de resolución alternativa de conflictos (art. 24).

1.10 Incorporación al derecho nacional y entrada en vigor

Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la misma a más tardar el 9 de julio de 2015 y comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones (art. 25).

La Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (art. 27), es decir, el 8 de julio de 2013.

2. REGLAMENTO SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS *ON LINE* EN MATERIA DE CONSUMO

2.1 Objeto

Según se ha indicado al inicio, el objeto del nuevo Reglamento es contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular en su dimensión digital, creando una **plataforma de resolución de conflictos *on line* que facilite la resolución extrajudicial de conflictos derivados de transacciones *on line* entre consumidores y comerciantes** (art. 1).

2.2 Ámbito de aplicación

El nuevo Reglamento se aplicará a la resolución extrajudicial de **conflictos relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados *on line* entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión** mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de conflictos, incluida en la lista de entidades comunicadas a la Comisión según el art. 20.2 de la Directiva 2013/11/UE, en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios *on line*.

Únicamente se aplicará el Reglamento a la resolución de los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor en la medida en que la legislación del Estado miembro de residencia habitual del consumidor admita que tales conflictos se resuelvan a través de una entidad de resolución alternativa de conflictos, circunstancia ésta de la que se informará a la Comisión (art. 2).

Esta circunstancia distingue el ámbito de aplicación del Reglamento y de la Directiva, pues esta última no se aplica, según antes hemos visto, a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor.

2.3 Plataforma de resolución de litigios *on line*

- **Establecimiento** (art. 5). La Comisión desarrollará la plataforma de resolución de conflictos y será responsable de su funcionamiento (incluyendo las funciones de traducción, mantenimiento, financiación y seguridad de los datos con los que opere), constituyendo ésta una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los conflictos incluidos en su ámbito de aplicación.

Además, la plataforma deberá ser de fácil utilización, accesible y utilizable por todas las personas, debiendo asimismo respetar la intimidad de sus usuarios.

La Comisión facilitará el acceso a la plataforma a través de sus sitios de Internet, proporcionando información a los ciudadanos y las empresas, en particular a través del portal “Tu Europa” creado de conformidad con la Decisión 2004/387/CE.

La plataforma desempeñará las siguientes funciones:

- a) Facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar.
- b) Informar de la reclamación a la parte reclamada.
- c) Determinar la entidad o entidades de resolución alternativa de conflictos competentes y transmitir la reclamación a aquélla que las partes hayan acordado utilizar.
- d) Ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar *on line* el procedimiento de resolución de conflictos a través de la plataforma.
- e) Proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información necesaria para la resolución del conflicto y que se intercambie a través de la plataforma.

Al respecto es de destacar que la plataforma deberá ofrecer una función de traducción electrónica que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa disponer de la información que se intercambie a través de la plataforma y que resulte necesaria para la resolución del conflicto en su caso en versión traducida.

- f) Facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información relativa a la fecha de recepción del expediente de reclamación, el objeto del conflicto y la fecha de conclusión del procedimiento.
- g) Proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma u sobre la entidad de resolución que haya conocido de su conflicto.

- h) Poner a disposición pública: i) la información general sobre la resolución alternativa de conflictos como forma de resolución extrajudicial de conflictos; ii) la información sobre las entidades de resolución alternativa que sean competentes para conocer de los conflictos incluidos en el ámbito del Reglamento; iii) un manual *on line* sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma; iv) información sobre los puntos de contacto de resolución de conflictos *on line* designados por los Estados miembros; v) datos estadísticos sobre el resultado de los conflictos sometidos a las entidades de resolución alternativa a través de la plataforma.
- **Ensayo** (art. 6). A más tardar el 9 de enero de 2015, la Comisión realizará un ensayo de la funcionalidad técnica, la facilidad de utilización de la plataforma y del formulario de la reclamación también por lo que atañe a la traducción. Tal ensayo se realizará y evaluará en cooperación con expertos de los Estados miembros y representantes de los consumidores y de los comerciantes.
 - **Puntos de contacto:** Dispone el Reglamento (art. 7) que cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución de conflictos *on line* que prestará apoyo a la resolución de los conflictos y desempeñará las siguientes funciones: (i) facilitar la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa de conflictos competente y (ii) presentar cada dos años a la Comisión y a los Estados miembros un informe de actividad.

La Comisión, a su vez, creará una red de puntos de contacto, que permitirá la cooperación entre ellos, y reunirá al menos dos veces al año a sus miembros para intercambiar buenas prácticas y debatir los posibles problemas.

2.4 Reclamaciones

- **Presentación** (art. 8): La parte reclamante rellenará un formulario electrónico de reclamación que, según el Reglamento, ha de ser de sencilla utilización por el usuario y fácilmente accesible desde la plataforma.
- **Tramitación y transmisión de reclamaciones** (art. 9): Únicamente se tramitarán las reclamaciones íntegramente cumplimentadas, las cuales serán transmitidas por la plataforma, sin demora, a la parte reclamada junto con información relativa a que las partes deben ponerse de acuerdo sobre una entidad de resolución alternativa de conflictos pues en caso contrario no podrá tramitarse, así como aquellas que serían competentes e información de las mismas, datos del punto de contacto de la residencia de la parte reclamada y el requerimiento (a) en el caso de que la parte reclamada sea un comerciante, para declarar en el plazo de 10 días naturales si se compromete o está obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa de conflictos; o, (b) en el caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una concreta entidad de resolución alternativa para aceptar en el mismo plazo dicha entidad, o si el comerciante no está obligada a una entidad concreta el requerimiento para que seleccione una o más entidades.

Recibida la información de la parte reclamada se pasará a la reclamante para para aceptación en el plazo de 10 días naturales de la entidad de resolución de conflictos junto con los datos del punto de contacto de resolución de conflictos del domicilio de la reclamante.

La plataforma transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a la entidad de resolución alternativa a la que las partes hayan acordado someter el conflicto, la cual informará a éstas de su aceptación junto con las normas de procedimiento y, en su caso, las costas del mismo; o la negativa a tramitarlo.

- **Resolución** (art. 10): La entidad de resolución alternativa de conflictos concluirá el procedimiento en el plazo de 90 días naturales a contar desde que recibió el expediente completo de la reclamación (salvo en caso de conflictos de índole particularmente compleja en cuyo caso podrá ampliar dicho plazo).

2.5 Información a los consumidores

Los comerciantes establecidos en la Unión que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios *on line* y los mercados *on line* establecidos en la Unión ofrecerán en sus sitios de Internet un enlace electrónico, de fácil acceso para los consumidores, a la plataforma de resolución de litigios *on line* (art. 14).

Además, aquellos que se hayan comprometido o estén obligados a recurrir a una o varias entidades de resolución de conflictos para resolver los conflictos con los consumidores, informarán a estos de la existencia de una plataforma de resolución de conflictos *on line* así como de la posibilidad de recurrir a tal plataforma para resolver sus conflictos.

Se publicará en la plataforma la lista de las entidades de resolución alternativa comunicadas a la Comisión, al amparo de la Directiva antes analizada.

2.6 Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a las infracciones del Reglamento y las medidas necesarias para garantizar su aplicación, debiendo ser las sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias (art. 18).

2.7 Informes

La Comisión presentará anualmente al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de conflictos *on line*.

Igualmente se prevé que a más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente cada tres años, la Comisión presentará un informe sobre la aplicación del Reglamento al Parlamento Europeo y al Consejo. El informe podrá ir acompañado, en su caso, de propuestas de adaptación del Reglamento (art. 21).

2.8 Modificación del Reglamento nº 2006/2004 y de la Directiva 2009/22/CE

Se modifican ambas normas para incluir una referencia al nuevo Reglamento en sus respectivos anexos (arts. 19 y 20).

2.9 Entrada en vigor

El Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (art. 22) -es decir, el 8 de julio de 2013-, siendo aplicable a partir del 9 de enero de 2016, a excepción de las disposiciones contempladas en el art. 2.3 (relativo a la información a la Comisión de si la legislación interna permite que los conflictos iniciados por un comerciante frente a un consumidor se resuelvan a través de una entidad de resolución alternativa de conflictos) y 7.1 y 5 (relativos al nombramiento de los puntos de contacto y su comunicación a la Comisión) que serán aplicables a partir del 9 de julio de 2015; y los arts. 5.1 y 7 (relativos al desarrollo de la plataforma por la Comisión), art. 6 (relativo al ensayo de la plataforma), art. 7.7 (relativo adopción de normas sobre la cooperación entre puntos de contacto), art. 8.3 y 4 (adopción de actos delegados y de ejecución por la Comisión en relación con el formulario electrónico de reclamación), arts. 11 (base de datos a crear por la Comisión), 16 (Comité que asistirá a la Comisión) y 17 (ejercicio de los poderes delegados por la Comisión) que serán aplicables a partir del 8 de julio de 2013.

La presente publicación contiene información de carácter general, sin que constituya opinión profesional ni asesoría jurídica-fiscal.

© Junio de 2013. J&A Garrigues, S.L.P., quedan reservados todos los derechos. Se prohíbe la explotación, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, total y parcial, de esta obra bajo cualquier tipo de modalidad, soporte o formato sin autorización escrita de J&A Garrigues, S.L.P.