

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN**de 7 de diciembre de 2001****sobre los principios para la utilización de «SOLVIT» — Red de Resolución de Problemas en el Mercado Interior***[notificada con el número C(2001) 3901]***(Texto pertinente a efectos del EEE)**

(2001/893/CE)

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular su artículo 211,

Considerando lo siguiente:

- (1) El artículo 3 del Tratado establece el objetivo de suprimir todos los obstáculos a la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales entre los Estados miembros, a fin de crear el denominado Mercado Interior. Los ciudadanos y las empresas, especialmente las pequeñas empresas, podrían beneficiarse si existiera una vía de resolución informal de los problemas derivados de la aplicación incorrecta de la normativa destinada a alcanzar ese objetivo.
- (2) El Plan de Acción del Mercado Interior de 1997 ⁽¹⁾ instaba a los Estados miembros a crear «Puntos de Contacto para los ciudadanos y las empresas» a través de los cuales se canalizarían los problemas específicos del Mercado Interior. Los Estados miembros crearían asimismo «Centros de Coordinación», para cooperar a fin de resolver los problemas transfronterizos provocados por la incorrecta aplicación de la normativa del Mercado Interior por parte de las administraciones públicas («red de resolución de problemas»).
- (3) La red de resolución de problemas se creó hace tres años. Los Estados miembros y la Comisión, a través del Comité Consultivo del Mercado Interior, han evaluado su eficacia y han llegado a la conclusión de que una de sus principales debilidades era la desigualdad de tratamiento que sufren los casos y que las personas que no tienen un contacto directo no pueden saber cómo funciona.
- (4) La Comisión ha expuesto sus ideas sobre la resolución de problemas en su Comunicación «Resolución Eficaz de Problemas en el Mercado Interior ("SOLVIT")» ⁽²⁾. Ha propuesto un nuevo planteamiento denominado «SOLVIT». Su intención es que la red sea más eficaz gracias a la creación de una base de datos común en línea. Los Centros de Coordinación de los Estados miembros registrarán y harán un seguimiento de los casos, con objeto de que el proceso sea más eficaz y su funcionamiento más fácil para los ciudadanos.
- (5) Deben establecerse unos principios comunes, a fin de garantizar una respuesta adecuada de la red SOLVIT a las necesidades de los ciudadanos y de las empresas y asegurar que los esfuerzos realizados por un Estado miembro tengan su justa correspondencia en todos los demás. Por otra parte, los Estados miembros deben garantizar la disponibilidad de los recursos humanos y financieros necesarios para que los Centros de Coordinación examinen un número creciente de casos, presten un servicio de alta calidad a los usuarios y promuevan su conocimiento.
- (6) El Parlamento Europeo, el Consejo ⁽³⁾, el Comité Económico y Social ⁽⁴⁾ y el Comité de las Regiones ⁽⁵⁾ han destacado la necesidad de encontrar vías más eficaces de resolución de problemas.
- (7) El reciente Libro Blanco Sobre la Gobernanza Europea ⁽⁶⁾ forma parte de los esfuerzos para que la Unión sea más tangible para sus ciudadanos y empresas. También afirma la responsabilidad de las administraciones y tribunales nacionales en la correcta aplicación y entrada en vigor de la legislación comunitaria.
- (8) Dado que SOLVIT es una red para la resolución informal de problemas, sólo debería ocuparse de los casos que no están sometidos a procedimientos legales en el ámbito nacional o comunitario. Los solicitantes son libres de recurrir a dichos procedimientos en todo momento, en cuyo caso el problema se registrará como cerrado en la base de datos. Donde existan otros mecanismos eficaces de resolución de problemas, SOLVIT no pretende sustituirlos, sino que remite los casos en cuestión a los mecanismos correspondientes.
- (9) Una resolución de los problemas coronada por el éxito requiere que los Centros de Coordinación de los Estados miembros trabajen en colaboración. El Centro de Coordinación del Estado miembro del solicitante debe garantizar que el caso es válido y que se facilita toda la información disponible. Corresponde entonces al Centro de Coordinación del Estado miembro donde se ha producido el problema adoptar medidas para resolverlo.

⁽¹⁾ CSE(97) 1 final de 4.6.1997.⁽²⁾ COM(2001) 702 final de 27.11.2001.⁽³⁾ Conclusiones del Consejo de 31 de mayo de 2001.⁽⁴⁾ CES 702/2001 de 30 y 31 de mayo de 2001.⁽⁵⁾ CdR 200/2001 Rev. 2 de 14 y 15 de noviembre de 2001.⁽⁶⁾ COM(2001) 428 de 25.4.2001.

- (10) Ambos Centros de Coordinación deben confirmar que un caso es válido y que van a hacer todo lo posible para resolverlo en un plazo determinado, que se podrá ampliar en circunstancias excepcionales.
- (11) Debe informarse a los solicitantes por adelantado sobre el modo de abordar los casos y sobre los plazos que se aplican. Debe recordárseles que disponen de otras vías más formales de reparación, como los procedimientos legales. Con objeto de aprovechar esas vías formales, puede ser necesario que se presente el caso dentro de unos plazos determinados, que no se suspenderán por el hecho de utilizar SOLVIT. Los solicitantes no están obligados a aceptar las soluciones propuestas. Teniendo en cuenta que SOLVIT es un mecanismo informal de resolución de problemas, no proporciona medios para que el solicitante impugne las soluciones propuestas.
- (12) Todas las soluciones propuestas deben estar en plena conformidad con la legislación comunitaria. La Comisión se reserva el derecho de emprender acciones contra los Estados miembros siempre que considere que no sea éste el caso.
- (13) Se adoptarán todas las medidas adecuadas para proteger la información confidencial.
- (14) Los principios establecidos en la presente Recomendación deben aplicarse a partir del momento en que la base de datos en línea sea operativa.
- 2) «Centro de Coordinación de origen»: el Centro de Coordinación del Estado miembro donde se originó el problema transfronterizo;
- 3) «Centro de Coordinación responsable»: el Centro de Coordinación del Estado miembro donde se produjo el problema transfronterizo;
- 4) «Problema transfronterizo»: problema que enfrenta a un ciudadano o una empresa de un Estado miembro, en relación con la aplicación de la normativa del Mercado Interior, con una autoridad pública de otro Estado miembro; ello incluye situaciones en las que un ciudadano o una empresa vinculados administrativamente (por ejemplo, nacionalidad, cualificaciones o sede) con un determinado Estado miembro se encuentren ya en el Estado miembro donde se produce el problema;
- 5) «Normativa del Mercado Interior»: disposiciones que rigen el funcionamiento del Mercado Interior, a efectos del apartado 2 del artículo 14 del Tratado;
- 6) «Procedimientos legales»: procedimientos formales para la resolución de un litigio ante un organismo judicial o cuasijudicial;
- 7) «Solicitante»: ciudadano o empresa que haya presentado un problema transfronterizo ante un centro de Coordinación.

II. PRINCIPIOS

A. Centro de Coordinación de Origen

RECOMIENDA:

I. GENERALIDADES

A. Objeto y ámbito de aplicación

La presente recomendación establece principios que deberán seguir los Centros de Coordinación de los Estados miembros cuando aborden problemas transfronterizos relacionados con la aplicación de la legislación relativa al Mercado Interior, en el ámbito de la red SOLVIT.

La presente recomendación no será aplicable a problemas que sean objeto de procedimiento judicial en el ámbito comunitario o nacional.

B. Definiciones

A los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

- 1) «Centro de Coordinación»: servicio administrativo de un Estado miembro responsable del tratamiento de los problemas transfronterizos originados por los ciudadanos o las empresas;

1. El Centro de Coordinación de origen deberá registrar el problema transfronterizo en la base de datos SOLVIT.
2. Antes de registrar un caso en la base de datos, el Centro de Coordinación de origen deberá:
- comprobar su admisibilidad;
 - comprobar si el problema no se puede resolver por otros medios, por ejemplo, a través de la red de Centros europeos de Información Empresarial;
 - comprobar si no sería más adecuado recurrir a procedimientos legales.

El Centro no deberá registrar un caso en la base de datos si ya está sometido a acciones legales. Si un solicitante decide, en cualquier fase del proceso, emprender acciones legales, el caso deberá retirarse de la base de datos.

3. Al registrar un caso en la base de datos, el Centro de Coordinación de origen deberá facilitar toda la información pertinente relativa al caso al Centro de Coordinación responsable a fin de asegurar una rápida resolución, observando siempre los requisitos de confidencialidad mencionados en el punto H.
4. El Centro deberá mantener el contacto con el solicitante hasta la resolución del problema.

B. Centro de Coordinación Responsable

1. El Centro de Coordinación responsable deberá confirmar que acepta el caso en el plazo de una semana y lo remitirá al servicio competente de su administración para su tramitación. Toda la información suplementaria que necesite la deberá solicitar lo antes posible al Centro de Coordinación de origen. Si el Centro de Coordinación responsable no acepta el caso, ello deberá indicarse automáticamente en la base de datos, junto con las razones del rechazo. El Centro de Coordinación de origen deberá informar al solicitante, el cual podrá proseguir el caso por vías más formales.
2. El Centro de Coordinación responsable deberá asumir la responsabilidad de solucionar el problema transfronterizo.

C. Información del solicitante

1. El Centro de Coordinación de origen deberá informar previamente al solicitante sobre la naturaleza del procedimiento y los plazos correspondientes. Asimismo deberá comunicar al solicitante que existen otras vías de reparación más formales en el ámbito nacional y comunitario. Conviene señalar que, con arreglo a la legislación nacional, puede ser preciso respetar determinados plazos, con objeto de preservar derechos legales y que SOLVIT no afecta a dichos plazos.
2. Deberá informarse asimismo a los solicitantes de que no están obligados a aceptar las soluciones propuestas. No obstante, las soluciones propuestas no pueden ser objeto de recurso en el marco de SOLVIT. Cuando un problema no se pueda resolver a través de SOLVIT, o si un solicitante considera que la solución propuesta es inaceptable, siempre le será posible proseguir vías más formales, si así lo desea. Si se emprenden procedimientos formales durante la fase de resolución del problema, el caso se eliminará de la red SOLVIT.

D. Acceso a la base de datos SOLVIT

1. El Centro de Coordinación de origen y el Centro de Coordinación responsable deberán poder registrar la información en la base de datos SOLVIT y cerrar el caso.
2. Los demás Centros de Coordinación sólo podrán tener un acceso de lectura de la información relativa al caso, que se convertirá en anónima. Los solicitantes sólo tendrán un acceso de lectura a sus casos.

E. Plazos

1. En cuanto el Centro de Coordinación responsable confirme la aceptación de un caso, la base de datos deberá indicar el plazo para la resolución del problema. El plazo para la resolución de problemas debe ser de diez semanas.

2. En casos excepcionales, el Centro de Coordinación responsable y el de origen podrán acordar una prórroga del plazo hasta un máximo de cuatro semanas, si consideran que es probable encontrar una solución para el problema en ese tiempo.

F. Intercambio de información y comunicación

1. El Centro de Coordinación responsable deberá hacer todo lo posible para solucionar el caso en estrecha colaboración con otros servicios de su administración.
2. Deberá utilizarse sobre todo el correo electrónico y demás medios de comunicación rápidos.
3. El Centro de Coordinación responsable deberá mantener informado al Centro de Coordinación de origen sobre la evolución del caso. Deberá actualizar la información en la base de datos siempre que se produzcan cambios o, al menos, una vez al mes.
4. El Centro de Coordinación responsable y el de origen deberán ponerse de acuerdo entre ellos sobre la lengua que van a usar para la comunicación, teniendo en cuenta el objetivo de resolver los problemas de la forma más rápida y eficaz posible a través de contactos informales, en interés del solicitante.
5. En caso necesario, el Centro de Coordinación de origen deberá ser responsable de la traducción de los documentos presentados por el solicitante.

G. Conclusión de un caso

1. Todas las soluciones propuestas deberán ser de plena conformidad con la legislación comunitaria. La Comisión se reserva el derecho de emprender acciones contra los Estados miembros cuando considere que no sea ése el caso.
2. Cuando se encuentre una solución para el problema transfronterizo dentro del plazo previsto, tanto el Centro de Coordinación responsable como el Centro de Coordinación de origen confirmarán su acuerdo de que el problema se ha solucionado y registrarán esa información en la base de datos. El Centro de Coordinación responsable deberá informar al Centro de Coordinación de origen sobre la manera en que el solicitante puede beneficiarse de la solución.
3. Si el Centro de Coordinación responsable concluye que el Estado miembro en cuestión ha respetado la normativa del Mercado Interior y que el caso carece de fundamento, dicha conclusión debe registrarse en la base de datos. El Centro de Coordinación de origen deberá informar al solicitante sobre sus razones. Si este último lo desea, podrá proseguir el caso por vías más formales.

H. Confidencialidad

1. El Centro de Coordinación de origen deber normalmente comunicar la identidad del solicitante al Centro de Coordinación responsable, a fin de facilitar la resolución del problema. Deberá informarse de ello al solicitante al comenzar el procedimiento y darle la posibilidad de oponerse, en cuyo caso la identidad del solicitante no deberá ser revelada.
2. La información suministrada por el solicitante deberá utilizarla el Centro de Coordinación responsable exclusivamente para resolver el caso.
3. Deberán adoptarse las medidas adecuadas para salvaguardar los datos personales o sensibles desde el punto de vista comercial en todo momento y especialmente al transferir datos a través de la red.

III. FECHA DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS

La presente Recomendación será aplicable a partir del 1 de junio de 2002.

Los destinatarios de la presente Recomendación serán los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 7 de diciembre de 2001.

Por la Comisión

Frederik BOLKESTEIN

Miembro de la Comisión