

2025/2647

30.12.2025

DIRECTIVA (UE) 2025/2647 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**de 16 de diciembre de 2025****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 tras la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea****(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previo transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾ se adoptó con el fin de garantizar que los consumidores de la Unión tuviesen acceso a procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») de alta calidad con el objetivo de resolver los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o la prestación de servicios por parte de comerciantes establecidos en la Unión a consumidores residentes en la Unión. Establece que los procedimientos de resolución alternativa estén abiertos a todos los tipos de litigios nacionales y transfronterizos en materia de consumo dentro de la Unión, y garantiza que estos reúnan unos requisitos mínimos de calidad. Exige que los Estados miembros supervisen la actuación de las entidades de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «entidades de resolución alternativa»). A fin de concienciar más a los consumidores y fomentar el uso de la resolución alternativa de litigios, también establece que los comerciantes deben informar a los consumidores de la posibilidad de resolver sus litigios por vía extrajudicial a través de procedimientos de resolución alternativa.
- (2) En 2019, la Comisión publicó un informe sobre la aplicación de la Directiva 2013/11/UE y del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁴⁾ que reveló que la Directiva 2013/11/UE ha mejorado en toda la Unión la cobertura de los mercados de consumo por parte de entidades de resolución alternativa de calidad. Sin embargo, el informe también señalaba que el uso de los procedimientos de resolución alternativa por parte de los consumidores y las empresas era notablemente inferior en algunos sectores y algunos Estados miembros. Uno de los motivos era el escaso grado de concienciación por parte de consumidores y comerciantes acerca de estos procedimientos en aquellos Estados miembros en los que su introducción era todavía reciente. Otro motivo era la falta de confianza de consumidores y comerciantes en las entidades de resolución alternativa no reguladas. Los datos proporcionados 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 recurso a la resolución alternativa de litigios se mantuvo relativamente estable, aparte de un pequeño aumento en el número de reclamaciones relacionadas con la pandemia de COVID-19. La mayoría de las partes interesadas consultadas en el contexto de esta 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 resolución alternativa de litigios en algunos Estados miembros, los elevados costes y la complejidad de los procedimientos de resolución alternativa nacionales, además de las diferencias entre las competencias de las distintas entidades de resolución alternativa, son factores que a menudo frenan el recurso a los procedimientos de resolución alternativa. Existen obstáculos adicionales en los procedimientos de resolución alternativa transfronterizos, como el uso de más de un idioma y el desconocimiento del Derecho aplicable, así como las dificultades específicas de acceso que afrontan los consumidores vulnerables.

⁽¹⁾ Dictamen de 23 de abril de 2024 (DO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>).

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 2024 (DO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj>) y Posición del Consejo en primera lectura de 17 de noviembre de 2025 (pendiente de publicación en el Diario Oficial).

⁽³⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽⁴⁾ 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 (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>).

- (3) Dado que, actualmente, al menos dos de cada cinco transacciones en línea que efectúan los consumidores residentes en la Unión implican a comerciantes establecidos en terceros países, debe ampliarse el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE para permitir que aquellos comerciantes de terceros países que deseen participar en un procedimiento de resolución alternativa puedan hacerlo, siempre que dirijan sus actividades hacia uno o más Estados miembros en el sentido del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽⁵⁾ o del Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽⁶⁾. La cuestión de si los comerciantes de terceros países dirigen sus actividades hacia uno o más Estados miembros puede determinarse evaluando todas las circunstancias pertinentes, entre ellas factores como la utilización de una lengua o una divisa de uso general en dichos Estados miembros; la posibilidad de encargar productos o servicios; el uso de un dominio pertinente de primer nivel; la existencia de una aplicación informática en la tienda nacional de aplicaciones pertinente; la oferta de publicidad local o de publicidad en una lengua utilizada en esos Estados miembros; o la gestión de las relaciones con el cliente, por ejemplo, si los servicios al cliente se prestan en una lengua de uso general en esos Estados miembros. Los Estados miembros deben poder establecer las condiciones para la participación en los procedimientos de resolución alternativa de comerciantes de terceros países, en particular al objeto de evitar cargas excesivas para las entidades de resolución alternativa. Tales condiciones pueden incluir, en particular, el consentimiento del comerciante y el del consumidor en que la resolución del litigio se rija por el Derecho aplicable en el Estado miembro en el que se encuentre establecida la entidad de resolución alternativa y el consumidor tenga su residencia, y el compromiso del comerciante en quedar vinculado por las normas de procedimiento de la resolución alternativa de litigios, incluidas las tasas recurrentes, en su caso.
- (4) La complejidad de los litigios en materia de consumo ha evolucionado considerablemente desde la adopción de la Directiva 2013/11/UE. La digitalización de los bienes y los servicios y la creciente importancia del comercio electrónico y la publicidad digital en la celebración de los contratos con consumidores han dado lugar a un aumento del número de consumidores expuestos a información engañosa en línea y a interfaces manipuladoras que les impiden tomar decisiones de compra con conocimiento de causa. Por lo tanto, es necesario aclarar que los litigios contractuales derivados de la venta de bienes o servicios incluyen los litigios relativos a contenidos y servicios digitales.
- (5) Cuando un consumidor y un comerciante celebran un contrato, el primero debe poder solicitar una solución jurídica con arreglo a la Directiva 2013/11/UE, por prácticas que le hayan perjudicado tanto antes como después de la celebración del contrato.
- (6) El ámbito de aplicación material de la Directiva 2013/11/UE debe comprender, por ejemplo, situaciones que surjan en la fase precontractual cuando un contrato se haya celebrado entre un consumidor y un comerciante, por ejemplo, como el supuesto en que el consumidor celebra un contrato basándose en una publicidad engañosa relativa a una promoción de precios específica, que entra en el ámbito de aplicación de la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo⁽⁷⁾. Otro ejemplo son las situaciones relacionadas con el suministro de la información precontractual obligatoria que se establece en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo⁽⁸⁾, el derecho a la transparencia en los precios de las tarifas y fletes aéreos establecido en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽⁹⁾, el derecho a recibir información previamente a un viaje establecido en el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹⁰⁾, el derecho a recibir información transparente sobre las condiciones al por menor de las llamadas y mensajes SMS en itinerancia establecido en el Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹¹⁾, o el suministro de la información precontractual sobre viajes combinados que se establece en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹²⁾.

⁽⁵⁾ Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (DO L 177 de 4.7.2008, p. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj>).

⁽⁶⁾ Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽⁷⁾ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁸⁾ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

⁽⁹⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

⁽¹⁰⁾ Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹¹⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj>).

⁽¹²⁾ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (7) Someter un litigio a una entidad de resolución alternativa no excluye que el consumidor someta el asunto a otro organismo, como una asociación de consumidores o una autoridad de aplicación, ni impide que esos otros organismos adopten las medidas adecuadas para hacer frente a la práctica de que se trate. Cuando proceda, las autoridades garantes del cumplimiento y las entidades de resolución alternativa trabajan de manera complementaria. Si bien las primeras contribuyen notablemente a que los consumidores consigan una solución jurídica, al solicitar compromisos de medidas correctoras en beneficio de los consumidores y facilitar la interposición de acciones por daños y perjuicios, es igualmente importante que el consumidor pueda solicitar una solución jurídica con la intervención de una entidad de resolución alternativa sin perjuicio de las competencias de las autoridades garantes del cumplimiento pertinentes.
- (8) Los derechos y obligaciones del comerciante frente al consumidor relativos a los contratos de compraventa y contratos de servicios también afectan a situaciones en las que los consumidores invocan sus derechos en materia de garantía legal de conformidad con la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹³⁾. También pueden surgir litigios respecto de la fase contractual, entre otras cuestiones, en relación con cláusulas abusivas, según se establece en la Directiva 93/13/CEE del Consejo ⁽¹⁴⁾, el derecho a cambiar de proveedor de servicios de tratamiento de datos establecido en el Reglamento (UE) 2023/2854 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁵⁾, los derechos de los pasajeros y viajeros establecidos en la Directiva (UE) 2015/2302 o los derechos generales de los consumidores establecidos en la Directiva 2011/83/UE.
- (9) Los derechos de los consumidores y las obligaciones de los comerciantes frente a los consumidores relativos a los contratos de compraventa y contratos de servicios también pueden dar lugar a litigios después de que se haya puesto fin al contrato. Tal es el caso, entre otros, de la obligación del comerciante de abstenerse de utilizar contenidos proporcionados o creados por el consumidor que establece la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁶⁾.
- (10) Teniendo en cuenta el carácter de armonización mínima de la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros tienen derecho a aplicar procedimientos de resolución alternativa a litigios relativos a otros derechos establecidos en el Derecho de la Unión y nacional, como los derivados de los artículos 101 y 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Además, corresponde a los Estados miembros determinar qué entidad de resolución alternativa es competente para cada tipo de litigio.
- (11) Cuando entre el prestador de una plataforma en línea y un destinatario de servicios de dicho prestador surja un litigio relacionado con las actividades del primero como moderador en su plataforma de contenidos ilícitos o nocivos, se aplica el artículo 21 del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁷⁾ sobre la resolución extrajudicial de litigios, siempre que se cumpla el artículo 2, apartado 4, de dicho Reglamento, dado que el artículo 21 establece normas más detalladas respecto de dichos litigios.
- (12) Las definiciones establecidas en la Directiva 2013/11/UE deben reflejar el ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE, ampliado por la presente Directiva modificativa.
- (13) A menudo, el contenido digital se suministra y los servicios digitales se prestan en línea en virtud de contratos en los que el consumidor no abona un precio, sino que proporciona al comerciante datos personales. La Directiva 2013/11/UE solo se aplica actualmente a los contratos en virtud de los cuales el consumidor abona o se compromete a abonar un precio. Por lo tanto, excluye aquellos contratos en los que el consumidor proporciona o se compromete a proporcionar al comerciante datos personales sin efectuar pago alguno. Dado que existen contratos en los que el consumidor proporciona o se compromete a proporcionar datos personales en lugar de pagar un precio, deben adaptarse las definiciones de «contrato de compraventa» y «contrato de servicios», y deben añadirse las definiciones de «bienes», «contenido digital» y «servicio digital».

⁽¹³⁾ Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

⁽¹⁴⁾ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

⁽¹⁵⁾ Reglamento (UE) 2023/2854 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2023, sobre normas armonizadas para un acceso justo a los datos y su utilización, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva (UE) 2020/1828 (Reglamento de Datos) (DO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).

⁽¹⁶⁾ Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (DO L 136 de 22.5.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).

⁽¹⁷⁾ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (14) Los Estados miembros deben dotarse de medidas que promuevan la participación de comerciantes y consumidores en los procedimientos de resolución alternativa. Tales medidas pueden ser de naturaleza financiera o no financiera. Entre las medidas de naturaleza no financiera podrían incluirse campañas informativas o certificados de participación. Las medidas de naturaleza financiera podrían consistir, por ejemplo, en una tasa o trato preferente para los comerciantes que cumplan la normativa, la participación sin coste alguno para consumidores y comerciantes, el reembolso de los costes de un número concreto de procedimientos de resolución alternativa para facilitar la familiarización con sus ventajas, el suministro de programas de formación para el personal, y la cofinanciación del establecimiento de entidades de resolución alternativa sectoriales.
- (15) La Directiva 2013/11/UE ya permite a los Estados miembros adoptar medidas nacionales que exijan la participación del comerciante en los procedimientos de resolución alternativa siempre que estas no impidan que las partes ejerzan su derecho de acceso al sistema judicial. Varios Estados miembros ya han adoptado medidas nacionales para la participación obligatoria de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa en algunos sectores económicos específicos. Esta obligatoriedad de la participación en sectores específicos ha sido provechosa tanto para los consumidores como para los comerciantes. Contribuye a consolidar la confianza de los comerciantes en el sistema de resolución alternativa de litigios, por lo que están más dispuestos a aplicar las decisiones de resolución alternativa de litigios. La participación obligatoria también aporta beneficios tangibles a los consumidores, ya que facilita, agiliza y abarata la resolución de litigios con comerciantes y, por lo tanto, incrementa la confianza y la certidumbre respecto de los procedimientos de resolución alternativa.
- (16) Al establecer y aplicar medidas que promuevan la participación de comerciantes y consumidores en los procedimientos de resolución alternativa, los Estados miembros deben prestar especial atención a determinados sectores empresariales en los que el índice de participación en tales procedimientos por parte de los comerciantes es bajo, y a aquellas prácticas de esos sectores respecto de las cuales se hayan presentado reclamaciones de los consumidores de forma reiterada, según demuestren los datos disponibles y las estadísticas de reclamaciones. En particular, este es el caso de los sectores del transporte y el turismo, especialmente en el ámbito de los derechos de los pasajeros aéreos. Como alternativa a las medidas que promuevan en esos sectores la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa, los Estados miembros deben poder establecer la obligatoriedad de la participación para los comerciantes de dichos sectores en procedimientos de resolución alternativa.
- (17) Para garantizar que los procedimientos de resolución alternativa se adecúen a las exigencias de la era digital, en la que la comunicación tiene lugar en línea, también en un contexto internacional, es necesario garantizar que los procedimientos sean ágiles y equitativos para todos los consumidores. Los Estados miembros deben garantizar que las entidades de resolución alternativa establecidas en su territorio tengan competencia para proporcionar procedimientos de resolución alternativa en los litigios entre comerciantes establecidos fuera de la Unión y consumidores residentes en sus respectivos territorios.
- (18) En virtud de la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros deben garantizar que los procedimientos de resolución alternativa estén disponibles y sean fácilmente accesibles en línea y fuera de línea. Los Estados miembros deben garantizar que, cuando las entidades de resolución alternativa permitan que el consumidor inicie y siga los procedimientos de resolución alternativa por medio de herramientas digitales, como interfaces en línea y formularios de reclamación en línea, todos los consumidores, incluidos los vulnerables o aquellos con distintos niveles de alfabetización digital, puedan utilizar tales herramientas. Las entidades de resolución alternativa que son organismos del sector público ya están cubiertas por la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹⁸⁾. Es importante que las entidades de resolución alternativa que sean organismos privados se esfuercen por seguir las mismas normas de accesibilidad, en la medida de lo posible y lo factible.
- (19) Los Estados miembros deben asegurarse de que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios dispongan de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios en materia de consumo y de un conocimiento general suficiente del Derecho. A tal fin, los Estados miembros deben asegurarse también de que las entidades de resolución alternativa proporcionen formación, cuando sea necesario, a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios. Dicha formación debe adecuarse al nivel real de conocimientos especializados de las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios y al nivel de conocimientos especializados que se les requiera.
- (20) A fin de cumplir el requisito de presentar las reclamaciones y los documentos justificativos necesarios en línea de manera que quede constancia de ello, debe exigirse a las entidades de resolución alternativa acusar recibo, al menos, en un soporte duradero, y proporcionar los medios para identificar dichas reclamaciones en comunicaciones ulteriores.

⁽¹⁸⁾ Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público (DO L 327 de 2.12.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>).

- (21) Los avances tecnológicos pueden contribuir a la automatización de la resolución de litigios y permitir alcanzar resultados de forma más rápida y coherente. Los medios automatizados que se utilizan para ayudar a obtener resultados con la resolución alternativa de litigios pueden entrañar ciertos riesgos de sesgo y opacidad. Por lo tanto, la utilización de estos medios automatizados en el proceso de toma de decisiones debe ser totalmente transparente, y debe informarse de ella previamente a las partes. Además, las partes en un procedimiento de resolución alternativa en el que se utilicen medios automatizados para el proceso de toma de decisiones deben poder solicitar que una persona física de la entidad de resolución alternativa revise los resultados de dicho procedimiento. Dicha persona física debe cumplir los requisitos de la Directiva 2013/11/UE en lo que se refiere a los conocimientos especializados, la independencia y la imparcialidad necesarios. Por proceso de toma de decisiones debe entenderse las acciones que influyen en las decisiones sobre si ocuparse o no de un litigio y en las decisiones sobre el resultado del litigio, quedando excluidas las funciones puramente administrativas o técnicas.
- (22) En diversas situaciones, por ejemplo, las cancelaciones generalizadas de vuelos durante la pandemia de COVID-19, los procedimientos de resolución alternativa han demostrado ser mecanismos valiosos para tratar el mayor número de cuestiones que afectan a los consumidores. Por lo tanto, los Estados miembros deben permitir que las entidades de resolución alternativa acumulen asuntos, de modo que los resultados de la resolución alternativa sean coherentes para los consumidores que sean objeto de las mismas prácticas ilegales y más eficientes en relación con los costes, para las propias entidades de resolución alternativa y para los comerciantes, por ejemplo, cuando la acumulación facilite una resolución del litigio más rápida o más congruente. Los Estados miembros deben garantizar que se informe a los consumidores de tal acumulación, al objeto de que puedan decidir si desean o no participar en el procedimiento de resolución alternativa que implica esta acumulación. Los Estados miembros deben tener además la posibilidad de establecer condiciones adicionales para la acumulación de asuntos. Por ejemplo, los Estados miembros deben poder establecer que los consumidores tengan la posibilidad de oponerse a la acumulación de sus asuntos o de requerir que los consumidores deban dar un consentimiento expreso a la acumulación. Los Estados miembros deben poder determinar si, en caso de oposición o en ausencia de tal consentimiento expreso, el procedimiento de resolución alternativa sigue adelante sin acumulación o se da por terminado. Otras condiciones adicionales pueden consistir en introducir el requisito de un grado de similitud específico entre los asuntos que vayan a ser acumulados. En este sentido, los Estados miembros deben poder establecer normas para identificar los asuntos similares a fin de acumularlos. Es importante aclarar que la exigencia que establece la Directiva 2013/11/UE, en su versión modificada por la presente Directiva, de que las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios dispongan de los conocimientos y competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios en materia de consumo también es de aplicación a la acumulación de asuntos.
- (23) Los Estados miembros deben garantizar que las entidades de resolución alternativa no rechacen ocuparse de litigios cuando los comerciantes hayan introducido en su sistema interno de tramitación de reclamaciones normas desproporcionadas que deban seguirse antes de que una reclamación pueda presentarse a la entidad de resolución alternativa. Por ejemplo, en determinados sectores del mercado, algunos consumidores soportan cargas indebidas, como la necesidad de seguir varias etapas obligatorias para tramitar una reclamación o la obligación de demostrar que han contactado con una parte concreta del servicio postventa del comerciante.
- (24) De conformidad con la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros pueden aprobar legislación nacional para hacer que la participación de los comerciantes en la resolución alternativa de litigios sea obligatoria en los sectores que consideren adecuados, además de la legislación sectorial específica de la Unión que establece la participación obligatoria de los comerciantes en la resolución alternativa de litigios. En todo caso, los Estados miembros deben asegurarse de que, cuando una entidad de resolución alternativa competente decida examinar la reclamación de un consumidor con arreglo a sus normas de procedimiento, dicha entidad de resolución alternativa se ponga en contacto con el comerciante de que se trate y lo invite a participar en el procedimiento de resolución alternativa, independientemente de que su participación sea o no obligatoria. Para fomentar la participación de los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa y garantizar que los procedimientos de resolución alternativa sean ágiles y se les dé curso en tiempo oportuno, debe exigirse a los comerciantes establecidos en la Unión que respondan en un plazo específico a la pregunta que les planteen las entidades de resolución alternativa sobre si consienten en participar en el procedimiento de resolución alternativa propuesto. El objetivo de la obligación de respuesta es implicar a los comerciantes en los procedimientos de resolución alternativa, y asegurarse de que las entidades de resolución alternativa y los consumidores conozcan si el comerciante va a participar o no en el procedimiento de resolución alternativa en ese caso concreto. Sin embargo, no debe exigirse la respuesta del comerciante cuando el Derecho aplicable disponga la obligatoriedad de su participación en el procedimiento de resolución alternativa o el comerciante esté contractualmente obligado a participar en el procedimiento de resolución alternativa. Ello se entiende sin perjuicio de las normas de procedimiento que permitan que las entidades de resolución alternativa den por terminado el asunto cuando el comerciante no tome parte en este en los plazos establecidos en la presente Directiva. Del mismo modo, no debe exigirse la respuesta del comerciante cuando la entidad de resolución alternativa esté habilitada para llegar a un resultado, incluso cuando el comerciante no participe en el procedimiento de resolución alternativa.
- (25) El plazo para que el comerciante informe a la entidad de resolución alternativa de si tiene o no intención de participar en el procedimiento de resolución alternativa no debe ser, en principio, superior a los veinte días hábiles. No obstante, en caso de litigios complejos o en circunstancias extraordinarias, la entidad de resolución alternativa debe estar habilitada para ampliar ese plazo, de modo que el comerciante tenga oportunidad de analizar exhaustivamente el litigio y decidir si desea o no participar en un procedimiento de resolución alternativa. En cualquier caso, ese plazo no debe exceder de los treinta días hábiles. El consumidor debe ser informado de la ampliación de dicho plazo, cuando proceda. Si el comerciante no responde a la entidad de resolución alternativa en el plazo prescrito, esta ha de tener derecho a considerar la falta de respuesta como una negativa a participar, y concluir el asunto. La entidad de resolución alternativa debe informar de ello al consumidor.

- (26) Para reducir las obligaciones de información y de presentación de información, y ahorrar costes a las entidades de resolución alternativa y a las autoridades nacionales competentes, dichas obligaciones deben simplificarse, y debe reducirse además la cantidad de información que las entidades de resolución alternativa deban proporcionar a las autoridades competentes. Por ejemplo, las entidades de resolución alternativa deben hacer públicos sus informes de actividad al menos cada dos años, en lugar de cada año. No obstante, debe permitirse que los Estados miembros fijen períodos de presentación de información más cortos, por ejemplo, de un año. Las entidades de resolución alternativa deben tener también la posibilidad de comunicar dichos informes de actividad a las autoridades competentes pertinentes al objeto de cumplir otras obligaciones presentación de información en virtud de la Directiva 2013/11/UE, siempre que incluyan todos los elementos de información requeridos respecto de dichas obligaciones.
- (27) Los procedimientos de resolución alternativa deben ser, preferiblemente, gratuitos para el consumidor. En caso de que impliquen costes, estos no deben exceder de una tasa reducida. Además, con el fin de aumentar la accesibilidad y el atractivo para el consumidor de los procedimientos de resolución alternativa, los Estados miembros deben animar a las entidades de resolución alternativa a que reembolsen al consumidor la tasa reducida que haya abonado, cuando y en la medida en que su reclamación esté justificada. Es importante aclarar que dicho reembolso debe ser efectuado por los Estados miembros, respetando plenamente los principios de subsidiariedad y proporcionalidad, y no por otros, como por ejemplo, la otra parte en el procedimiento de resolución alternativa.
- (28) Con el fin de reducir efectivamente la carga de trabajo de las entidades de resolución alternativa y de que dispongan de más tiempo para presentar sus informes a las autoridades competentes, el plazo de presentación del informe cuatrienal requerido en virtud de la Directiva 2013/11/UE debe ampliarse unos meses.
- (29) En numerosos Estados miembros, los consumidores siguen sin estar suficientemente informados sobre la existencia de las entidades de resolución alternativa y los servicios que proponen. Con el fin de que los consumidores sean más conscientes de la existencia de este tipo de entidades de resolución alternativa y de que los comerciantes participen en los procedimientos de resolución alternativa, estos últimos deben proporcionar información sobre la resolución alternativa de litigios de manera clara, visible, comprensible y fácilmente accesible. Cuando el comerciante disponga de un sitio web, debe presentar la información en este. Los comerciantes también deben proporcionar tal información en sus condiciones generales de contratación.
- (30) Debe eliminarse la obligación actual del comerciante de especificar, cuando un litigio a raíz de una reclamación de un consumidor no haya podido resolverse, si tiene o no intención de acudir a las entidades de resolución alternativa pertinentes para dirimirlo, ya que tal obligación queda cubierta por la obligación del comerciante de informar a la entidad de resolución alternativa de si tiene o no intención de participar en el procedimiento de resolución alternativa.
- (31) Una cooperación ágil entre los distintos organismos implicados en la aplicación de los derechos de los consumidores es crucial para garantizar la sistematicidad y coherencia generales del sistema de aplicación de los derechos de los consumidores. La cooperación entre las entidades de resolución alternativa y las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión en materia de protección de los consumidores también debe incluir el intercambio mutuo de información sobre determinadas prácticas en sectores empresariales concretos sobre las que los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada, tales como prácticas comerciales desleales o cláusulas abusivas. Es importante aclarar que, dado que las entidades de resolución alternativa no son competentes para decidir si la práctica que describe el consumidor en su reclamación constituye una práctica comercial desleal, tal intercambio de información solo puede tratar de prácticas comerciales potencialmente desleales y cláusulas potencialmente abusivas.
- (32) A fin de asegurarse de que las entidades de resolución alternativa funcionen de manera adecuada y eficaz, las autoridades competentes deben efectuar los controles del funcionamiento y las actividades de dichas entidades que sean necesarios para hacer un seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Directiva 2013/11/UE según y cuando sea el caso, por ejemplo, si reciben de las partes en procedimientos de resolución alternativa reclamaciones debidamente justificadas que indiquen que se esté produciendo un incumplimiento sistemático de los requisitos de la Directiva 2013/11/UE por parte de una entidad de resolución alternativa.
- (33) Para prestar una asistencia eficaz a consumidores y comerciantes en los litigios transfronterizos, es necesario garantizar que los Estados miembros designen puntos de contacto de resolución alternativa de litigios que sean responsables de funciones claramente definidas. Los Centros Europeos del Consumidor son idóneos para desempeñar estas funciones, ya que están especializados en asistir a los consumidores que tengan problemas con sus compras transfronterizas, pero los Estados miembros también deben poder elegir otros organismos especializados pertinentes. Estos puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados deben comunicarse a la Comisión, y deben formar parte de la red que debe ser establecida por esta.
- (34) A fin de asegurarse de que las entidades de resolución alternativa, las autoridades competentes y los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente, en particular las funciones que incluye la presente Directiva modificativa, deben disponer de los recursos humanos, materiales y financieros suficientes. Los Estados miembros deben seguir teniendo la posibilidad de determinar las formas adecuadas de financiación a tal efecto.

- (35) Por razones de eficacia y de eficiencia, el Reglamento (UE) n.º 524/2013 fue derogado por el Reglamento (UE) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo⁽¹⁹⁾, y la plataforma europea de resolución de litigios en línea, establecida en virtud del Reglamento (UE) n.º 524/2013, fue suprimida. En estas circunstancias, las funciones pertinentes que establecía el Reglamento (UE) n.º 524/2013 para los puntos de contacto deben ser asumidas por los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios. Estas funciones consisten, entre otras y previa solicitud, en proporcionar información a las partes implicadas en un litigio y facilitar la comunicación entre dichas partes y la entidad de resolución alternativa competente.
- (36) Para garantizar la equidad procesal, los consumidores que participen en litigios transfronterizos deben contactar con el punto de contacto de resolución alternativa de litigios de su lugar de residencia, desalentándose así la elección selectiva de puntos de contacto de resolución alternativa de litigios por razones de conveniencia o con la esperanza de obtener resultados más ventajosos.
- (37) Los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios deben prestar asistencia, previa solicitud, a aquellos consumidores que tengan intención de someter un litigio transfronterizo a una entidad de resolución alternativa. Sus funciones deben limitarse a ofrecer apoyo y orientación, y no deben conllevar la presentación de reclamaciones en nombre del consumidor, ni su representación, en el litigio. La asistencia que se preste debe facilitar la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa. Dicha asistencia podría comprender la identificación de la entidad de resolución alternativa competente, el suministro de información sobre las normas de procedimiento, y ayuda para elaborar y transmitir la documentación pertinente. Dicha asistencia podría comprender, además, cuando sea apropiado, proporcionar los resultados de una traducción automática de la información, los documentos o las normas de procedimiento. Los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios también podrían proporcionar información general sobre los derechos del consumidor en virtud de los Derechos de la Unión y nacional, e informar a las partes de otras soluciones jurídicas existentes cuando un litigio no pueda resolverse mediante la resolución alternativa de litigios. Los consumidores y los comerciantes deben poder solicitar asistencia al punto de contacto de resolución alternativa de litigios del Estado miembro donde tengan su residencia o su establecimiento. Teniendo en cuenta el carácter de armonización mínima de la Directiva 2013/11/UE, los Estados miembros deben tener la posibilidad de autorizar que los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios presten asistencia a consumidores y comerciantes que accedan a entidades de resolución alternativa también en relación con litigios nacionales. La prestación de esta asistencia ampliada podría incluir la prestación de asistencia a consumidores vulnerables, tales como aquellos sin acceso o con un acceso limitado a las tecnologías digitales.
- (38) Aunque los procedimientos de resolución alternativa deben ser sencillos, los consumidores a veces cuentan con la asistencia de un tercero de su elección, como una organización de consumidores o una empresa que ofrezca la gestión de reclamaciones durante estos. Dicha asistencia podría consistir en ayudar al consumidor a que presente la solicitud y otros documentos, asesorarle sobre las pretensiones posibles, seguir la totalidad del procedimiento y facilitar que las partes lleguen a un acuerdo amistoso. Los Estados miembros deben asegurarse de que los prestadores de tal asistencia actúen con total transparencia, en particular en lo que respecta a las normas de procedimiento y los costes consiguientes, y a las posibles tasas que pidan por la asistencia. Esta asistencia al consumidor debe prestarse de buena fe.
- (39) La Directiva 2013/11/UE debe seguir aplicándose únicamente a los litigios entre consumidores y comerciantes. Los litigios entre comerciantes no entran en el ámbito de aplicación de dicha Directiva. No obstante, de conformidad con el Derecho de la Unión, los Estados miembros pueden facilitar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa a los trabajadores por cuenta propia o las microempresas, de modo que puedan aprovechar las ventajas de sistemas de resolución alternativa de litigios independientes, imparciales, transparentes, eficaces, ágiles y justos.
- (40) A fin de garantizar que los consumidores puedan encontrar con facilidad una entidad de resolución alternativa adecuada, especialmente en un contexto transfronterizo, la Comisión debe desarrollar, promover y mantener una herramienta digital interactiva y de fácil utilización que proporcione información sobre las soluciones jurídicas de que disponga el consumidor, incluida información sobre el uso de la resolución alternativa de litigios en un contexto transfronterizo, así como enlaces a información sobre los derechos de los consumidores. La herramienta debe tener por objeto asistir a los consumidores a comprender cuáles son las soluciones jurídicas adecuadas a su caso concreto y a tomar las decisiones que procedan. Debe contener enlaces directos al formulario de reclamación de las entidades de resolución alternativa, cuando este esté disponible, y una función de traducción automática para las entidades de resolución alternativa y los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios. Además, dicha herramienta debe albergar la lista de puntos de contacto de resolución alternativa de litigios notificados a la Comisión. Aunque la Comisión ya está obligada a publicar con regularidad en su sitio web la lista de entidades de resolución alternativa, las funciones adicionales de la herramienta, como los enlaces directos a los formularios de reclamación y a la función de traducción automática, deben estar disponibles lo antes posible y, a más tardar el 20 de abril de 2026.
- (41) Por lo tanto, procede modificar la Directiva 2013/11/UE en consecuencia.

⁽¹⁹⁾ Reglamento (UE) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (DO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>).

- (42) Dado que el Reglamento (UE) n.º 524/2013 ha sido derogado, procede modificar las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ⁽²⁰⁾ y (UE) 2020/1828 ⁽²¹⁾ del Parlamento Europeo y del Consejo.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

Artículo 1

Modificaciones de la Directiva 2013/11/UE

La Directiva 2013/11/UE se modifica como sigue:

- 1) En el artículo 2, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. La presente Directiva se aplicará a los procedimientos de resolución extrajudicial de litigios nacionales, litigios transfronterizos y litigios con un comerciante de un tercer país, entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, “entidad de resolución alternativa”), que proponga o imponga una solución o que reúna a las partes para facilitar una solución amistosa cuando se haya celebrado entre el consumidor y el comerciante un contrato de compraventa o un contrato de servicios, incluidos los contratos para el suministro de contenido digital o de servicios digitales, en virtud del cual el primero pague o se comprometa a pagar un precio, y surja un litigio relacionado con las obligaciones contractuales, incluidas las obligaciones derivadas de la fase precontractual.

La presente Directiva se aplica, asimismo, a los contratos en virtud de los cuales el comerciante suministre o se comprometa a suministrar al consumidor contenidos digitales en un soporte no material o a prestarle servicios digitales, y este proporcione o se comprometa a proporcionarle datos personales.

La presente Directiva no se aplica a aquellos casos que correspondan a las excepciones establecidas en el artículo 3, apartado 1 bis, de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (*).

(*) Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).».

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

«c) “contrato de compraventa”: todo contrato en virtud del cual el comerciante transmita o se comprometa a transmitir al consumidor la propiedad de bienes, incluido cualquier contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;

c bis) “bienes”: los bienes tal como se definen en el artículo 2, punto 5, de la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo (*);

c ter) “contenido digital”: el contenido digital tal como se define en el artículo 2, punto 1, de la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo (**);

d) “contrato de prestación de servicios”: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor, incluido un servicio digital;

d bis) “servicio digital”: un servicio digital tal como se define en el artículo 2, punto 2, de la Directiva (UE) 2019/770;

e) “litigio nacional”: un litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales, tal como se contemplan en el artículo 2, apartado 1, en el supuesto de que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido de los bienes o servicios, tenga su residencia en el mismo Estado miembro en el que esté establecido el comerciante;

⁽²⁰⁾ Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (DO L 328 de 18.12.2019, p. 7, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>).

⁽²¹⁾ Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (DO L 409 de 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

- f) “litigio transfronterizo”: un litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales, tal como se contemplan en el artículo 2, apartado 1, en el supuesto de que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido de los bienes o servicios, tenga su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que esté establecido el comerciante;
- f bis) “litigio con un comerciante de un tercer país”: un litigio entre un consumidor y un comerciante relacionado con obligaciones contractuales, tal como se contemplan en el artículo 2, apartado 1, en el supuesto de que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido de los bienes o servicios, tenga su residencia en un Estado miembro y el comerciante esté establecido fuera de la Unión y dirija sus actividades hacia ese Estado miembro, en el sentido del artículo 6, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 593/2008 y del artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo (**);

- (*) Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (DO L 136 de 22.5.2019, p. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).
- (**) Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales (DO L 136 de 22.5.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).
- (***) Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).».

3) En el capítulo I, se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 4 bis

Los Estados miembros se dotarán de medidas para promover la participación de los comerciantes y los consumidores en procedimientos de resolución alternativa.».

4) El artículo 5 se modifica como sigue:

a) se inserta el apartado siguiente:

«1 bis. Los Estados miembros facilitarán además el acceso de los consumidores que residan en sus territorios respectivos a los procedimientos de resolución alternativa para la resolución de los litigios con comerciantes de terceros países contemplados en la presente Directiva y garantizarán que esos litigios puedan someterse a una entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos establecidos en la presente Directiva, previa solicitud conjunta del consumidor y el comerciante del tercer país.

Los Estados miembros podrán reservar el acceso a los procedimientos de resolución alternativa para la resolución de los litigios con comerciantes de terceros países al acuerdo de las partes de que la resolución de dicho litigio se rija por el Derecho aplicable en el Estado miembro en el que la entidad de resolución alternativa esté establecida y en el que el consumidor tenga su residencia, y al compromiso del comerciante de quedar vinculado por las normas de procedimiento de la resolución alternativa, incluidas las tasas recurrentes, en su caso. Los Estados miembros podrán establecer condiciones adicionales que garanticen que ocuparse de tales litigios no perjudique gravemente el funcionamiento efectivo de las entidades de resolución alternativa.

El acuerdo entre el comerciante y el consumidor sobre el Derecho aplicable contemplado en el párrafo segundo no podrá privar al consumidor del amparo de aquellas disposiciones que no puedan, en virtud del Derecho del Estado miembro en el que el consumidor tenga su residencia habitual, excluirse mediante acuerdo.»;

b) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa:

- a) mantengan un sitio web actualizado que proporcione a las partes un acceso sencillo a información relativa al procedimiento de resolución alternativa y permita que los consumidores presenten en línea reclamaciones, junto con los documentos justificativos necesarios, de manera que quede constancia de ello;

- b) permitan que los consumidores puedan optar entre presentar reclamaciones y otros documentos justificativos, y acceder a la resolución alternativa de litigios, en formato digital o en formato no digital;
- c) cuando proporcionen procedimientos de resolución alternativa digitales, lo hagan por medio de herramientas de acceso sencillo e inclusivas;
- d) cuando se utilicen medios automatizados en el proceso de toma de decisiones de la resolución alternativa:
 - i) informen previamente a las partes de manera clara, comprensible y fácilmente accesible sobre su utilización, y
 - ii) garanticen que las partes tengan derecho a solicitar que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física de la entidad de resolución alternativa que cumpla los requisitos del artículo 6, apartado 1;
- e) informen a las partes de su derecho a solicitar que el resultado del procedimiento de resolución alternativa sea revisado por una persona física, tal como se establece en la letra d), inciso ii);
- f) puedan acumular asuntos siempre que:
 - i) el consumidor afectado haya sido informado de la acumulación, y
 - ii) las personas físicas encargadas de los asuntos acumulados dispongan de los conocimientos suficientes para ocuparse del asunto de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a);
- g) acepten tanto los litigios nacionales como transfronterizos y, en su caso, los litigios con comerciantes de terceros países;
- h) adopten las medidas necesarias para garantizar que el tratamiento de los datos personales cumpla las normas sobre protección de datos personales establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (*).

Los Estados miembros podrán establecer requisitos adicionales para la acumulación de asuntos a que se refiere la letra f) del párrafo primero.

(*) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).»;

- c) en el apartado 4, la letra a) se sustituye por el texto siguiente:
 - «a) que el consumidor no haya tratado de ponerse en contacto con el comerciante de que se trate en relación con su reclamación para intentar, como primer paso, resolver el asunto directamente con dicho comerciante, sin que se introduzcan condiciones desproporcionadas en cuanto al formato o el contenido de tal contacto;»;
- d) se añaden los apartados siguientes:

«8. Los Estados miembros garantizarán que, cuando una entidad de resolución alternativa competente decida examinar la reclamación de un consumidor con arreglo a sus normas de procedimiento, dicha entidad se ponga en contacto con el comerciante de que se trate y lo invite a participar en el procedimiento de resolución alternativa, independientemente de que su participación sea o no obligatoria.

9. Los Estados miembros se asegurarán de que los comerciantes establecidos en su territorio con los que se ponga en contacto una entidad de resolución alternativa competente informen a dicha entidad de si están de acuerdo o no en participar en el procedimiento de resolución alternativa propuesto. El comerciante responderá a la entidad de resolución alternativa en un plazo razonable, que no excederá de los veinte días hábiles. En caso de litigios complejos o en circunstancias excepcionales, la entidad de resolución alternativa pertinente podrá ampliar el plazo, que en cualquier caso no excederá de los treinta días hábiles. La entidad de resolución alternativa informará al consumidor de la ampliación del plazo, en su caso.

Si el comerciante no responde en el plazo establecido en el párrafo primero, la entidad de resolución alternativa podrá presumir que se ha negado a participar en el procedimiento de resolución alternativa y podrá dar por terminado el asunto. La entidad de resolución alternativa informará de ello al consumidor. Las consecuencias de la ausencia de respuesta se establecerán en la legislación nacional.

La obligación de respuesta contemplada en el párrafo primero no se aplicará en los siguientes casos:

- a) cuando la participación del comerciante en el procedimiento de resolución alternativa sea obligatoria;
- b) cuando la resolución alternativa pueda llegar a buen fin sin que el comerciante consienta en participar en el procedimiento de resolución alternativa, o
- c) cuando el comerciante ya se haya comprometido por contrato a acudir a entidades de resolución alternativa para dirimir litigios con los consumidores.».

5) El artículo 6 se modifica como sigue:

a) en el 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 en materia de consumo, y de un conocimiento general del Derecho y, cuando se ocupen de litigios transfronterizos, de un conocimiento general del Derecho internacional privado;»;

b) en el apartado 3 se inserta la letra siguiente:

«a bis) cuando una entidad de resolución alternativa se ocupe de un litigio y las personas físicas encargadas de la resolución de litigios estén exclusivamente empleadas por el comerciante de que se trate o sean exclusivamente remuneradas por este, la entidad de resolución alternativa solo tendrá acceso a datos estrictamente relacionados con el asunto y facilitados de manera específica por el comerciante o el consumidor;»;

c) el apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. A efectos del apartado 1, letra a), del presente artículo, los Estados miembros se asegurarán de que las entidades de resolución alternativa proporcionen la formación necesaria a las personas físicas encargadas de la resolución alternativa de litigios. 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).».

6) El artículo 7 se modifica como sigue:

a) en el apartado 1, se añade la letra siguiente:

«p) si procede, los datos de contacto de las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de los actos jurídicos de la Unión y nacionales en materia de prácticas comerciales desleales y cláusulas abusivas.»;

b) el apartado 2 se modifica como sigue:

i) la parte introductoria se sustituye por el texto siguiente:

«2. Los Estados miembros garantizarán que las entidades de resolución alternativa hagan públicos en sus sitios web, al menos cada dos años, sus informes de actividad. Además, los Estados miembros exigirán que las entidades de resolución alternativa, previa solicitud, proporcionen dichos informes de actividad en un soporte duradero y por cualquier otro medio que estas consideren adecuado. Dichos informes incluirán la siguiente información relativa a los litigios nacionales y transfronterizos:»;

ii) se suprime la letra h).

7) El artículo 13 se modifica como sigue:

a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

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

- a) en el sitio web del comerciante, cuando lo tenga, de manera clara, destacada, comprensible y fácilmente accesible;
- b) en las condiciones generales aplicables a los contratos de compraventa o de servicios entre el comerciante y el consumidor.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los Estados miembros garantizarán que, en los casos en que no pueda resolverse un litigio entre un consumidor y un comerciante establecido en sus territorios a raíz de una reclamación presentada directamente por el consumidor al comerciante, se exija que este último proporcione al consumidor la información contemplada en el apartado 1.».

8) El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 14

Asistencia en litigios transfronterizos

1. Los Estados miembros garantizarán que, por lo que atañe a los litigios transfronterizos, los consumidores y los comerciantes puedan obtener asistencia para facilitar su acceso a la entidad o entidades de resolución alternativa competentes para ocuparse de su litigio transfronterizo.

2. Cada uno de los Estados miembros designará un punto de contacto de resolución alternativa de litigios responsable de la función mencionada en el apartado 1. Los Estados miembros atribuirán la responsabilidad del funcionamiento de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios a sus 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 que se ocupe de la protección de los consumidores.

3. Para solicitar asistencia en litigios transfronterizos, los consumidores se dirigirán al punto de contacto de resolución alternativa de litigios de su lugar de residencia, y los comerciantes al punto de contacto de resolución alternativa de litigios de su lugar de establecimiento.

4. Los Estados miembros garantizarán que, previa solicitud, los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios faciliten la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa competente. A tal efecto, desempeñarán al menos las siguientes funciones:

- a) prestar asistencia para la presentación de la reclamación y, en su caso, de la documentación pertinente;
- b) ayudar a las partes, cuando sea necesario, proporcionándoles los resultados de una traducción automática de la información, la documentación o las normas de procedimiento;
- c) proporcionar a las partes información general sobre los derechos de los consumidores en la Unión y en sus ámbitos nacionales;
- d) proporcionar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento que apliquen entidades de resolución alternativa específicas;
- e) informar al consumidor sobre otras soluciones jurídicas cuando no sea posible resolver el litigio a través de un procedimiento de resolución alternativa.

5. Los Estados miembros podrán facultar a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios para prestar la asistencia a que se refiere el presente artículo a los consumidores y comerciantes cuando accedan a entidades de resolución alternativa en relación con litigios nacionales.

6. Los Estados miembros exigirán que, en el ejercicio de sus actividades, todos los agentes que asistan a consumidores en litigios transfronterizos o nacionales proporcionen a estos con total transparencia la información pertinente, incluso sobre las normas de procedimiento y las tasas aplicables, y que lo hagan de buena fe.».

9) El artículo 17 se modifica como sigue:

a) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. La cooperación a que se refiere el apartado 1 incluirá, en particular, el intercambio mutuo de información sobre prácticas en sectores empresariales concretos en relación con las cuales los consumidores hayan presentado reclamaciones de forma reiterada, incluso sobre prácticas comerciales desleales o cláusulas abusivas. También incluirá la prestación de evaluación e información técnicas a las entidades de resolución alternativa por parte de las autoridades nacionales cuando dicha evaluación o información sean necesarias para ocuparse de litigios individuales y ya estén disponibles.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los Estados miembros garantizarán que la cooperación y el intercambio mutuo de información contemplados en los apartados 1 y 2 del presente artículo cumplan las normas sobre protección de datos personales establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679.».

10) El artículo 20 se modifica como sigue:

a) en el apartado 1 se añade el párrafo siguiente:

«Además, las autoridades competentes efectuarán los controles del funcionamiento y las actividades de las entidades de resolución alternativa necesarios para hacer un seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Directiva.»;

b) en el apartado 6, la primera frase se sustituye por el texto siguiente:

«6. A más tardar el 9 de julio de 2018, y posteriormente a más tardar el 1 de noviembre cada cuatro años, cada autoridad competente hará pública y transmitirá a la Comisión un informe sobre el desarrollo y el funcionamiento de las entidades de resolución alternativa.»;

c) se añaden los párrafos siguientes:

«8. A más tardar el 20 de abril de 2026, la Comisión desarrollará una herramienta digital interactiva fácil de usar que proporcione información sobre las soluciones jurídicas para los consumidores, incluso sobre la resolución alternativa en un contexto transfronterizo, así como enlaces a información sobre los derechos de los consumidores. Esa herramienta contendrá además la lista de entidades de resolución alternativa a que se refiere el apartado 4 del presente artículo y la lista de puntos de contacto de resolución alternativa de litigios notificados con arreglo al artículo 24, apartado 4, e incluirá el enlace a sus sitios web respectivos. Dicha herramienta dispondrá de una función de traducción automática que se ofrecerá de manera gratuita a las entidades de resolución alternativa y puntos de contacto de resolución alternativa de litigios. La Comisión promoverá dicha herramienta y asegurará su mantenimiento técnico.

Se anima a los Estados miembros a que incluyan de forma claramente visible un enlace a la herramienta a que se refiere el párrafo primero en todo sitio web nacional que sirva a un fin similar.

Las autoridades competentes informarán a los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios y a las entidades de resolución alternativa sobre la función de traducción automática a que se refiere el párrafo primero.

9. La Comisión creará una red de puntos de contacto de resolución alternativa de litigios.».

11) En el artículo 24, se añade el apartado siguiente:

«4. A más tardar el 20 de marzo de 2028, los Estados miembros comunicarán a la Comisión los nombres y los datos de contacto de los puntos de contacto de resolución alternativa de litigios designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2.».

Artículo 2

Modificación de la Directiva (UE) 2015/2302

En el artículo 7, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2302, la letra g) se sustituye por el texto siguiente:

«g) información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre los mecanismos de resolución alternativa de litigios en virtud de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (*) y, si ha lugar, sobre la entidad de resolución alternativa de la que dependa el comerciante;

(*) 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).».

Artículo 3

Modificación de la Directiva (UE) 2019/2161

En el artículo 5 de la Directiva (UE) 2019/2161, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) presentar una reclamación al centro competente de la Red de Centros Europeos del Consumidor, en función de las partes implicadas.».

*Artículo 4***Modificación de la Directiva (UE) 2020/1828**

En el anexo I de la Directiva (UE) 2020/1828, se suprime el punto 44.

*Artículo 5***Transposición**

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán a más tardar el 20 de marzo de 2028 las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 1 a 4 de la presente Directiva. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Aplicarán dichas disposiciones a partir del 20 de septiembre de 2028.

2. Cuando los Estados miembros adopten las disposiciones a que se refiere el apartado 1, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

3. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

*Artículo 6***Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

*Artículo 7***Destinatarios**

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros.

Hecho en Estrasburgo, el 16 de diciembre de 2025.

Por el Parlamento Europeo

La Presidenta

R. METSOLA

Por el Consejo

La Presidenta

M. BJERRE