

Este texto es exclusivamente un instrumento de documentación y no surte efecto jurídico. Las instituciones de la UE no asumen responsabilidad alguna por su contenido. Las versiones auténticas de los actos pertinentes, incluidos sus preámbulos, son las publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea, que pueden consultarse a través de EUR-Lex. Los textos oficiales son accesibles directamente mediante los enlaces integrados en este documento

► **B** ► **C1** **REGLAMENTO (UE) N° 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° 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)

Rectificado por:

► **C1** Rectificación, DO L 219 de 29.8.2018, p. 4 (524/2013)

▼B

▼C1

**REGLAMENTO (UE) N° 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° 2006/2004 y la Directiva  
2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en  
materia de consumo)**

▼B

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

*Artículo 1*

**Objeto**

El objetivo del presente Reglamento es contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular de su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

*Artículo 2*

**Ámbito de aplicación**

1. El presente Reglamento se aplicará a la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea.

2. El presente Reglamento se aplicará a la resolución extrajudicial de los litigios contemplados en el apartado 1 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 litigios se resuelvan a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa.

3. Los Estados miembros informarán a la Comisión de si su legislación permite o no que los litigios indicados en el apartado 1 iniciados por un comerciante frente a un consumidor se resuelvan a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa. En el momento en que las autoridades competentes notifiquen la lista contemplada en el artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE, informarán a la Comisión de cuáles son las entidades de resolución alternativa competentes para conocer de tales litigios.

4. La aplicación del presente Reglamento a los litigios contemplados en el apartado 1 iniciados por un comerciante frente a un consumidor no impondrá a los Estados miembros la obligación de garantizar que las entidades de resolución alternativa ofrezcan procedimientos de resolución extrajudicial de este tipo de litigios.



### Artículo 3

#### Relación con otros actos jurídicos de la Unión

La presente Directiva se entenderá sin perjuicio de las disposiciones de la Directiva 2008/52/CE.

### Artículo 4

#### Definiciones

1. A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:
  - a) «consumidor»: un consumidor con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra a), de la Directiva 2013/11/UE;
  - b) «comerciante»: un comerciante con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra b), de la Directiva 2013/11/UE;
  - c) «contrato de compraventa»: un contrato de compraventa con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra c), de la Directiva 2013/11/UE;
  - d) «contrato de prestación de servicios»: un contrato de prestación de servicios con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra d), de la Directiva 2013/11/UE;
  - e) «contrato de compraventa o de prestación de servicios celebrado en línea»: un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el comerciante o su intermediario haya ofrecido mercancías o servicios a través de un sitio de internet o por otros medios electrónicos y el consumidor haya encargado dichas mercancías o servicios en dicho sitio de internet o por otros medios electrónicos;
  - f) «mercado en línea»: un prestador de servicios de la sociedad de la información, conforme a la definición del artículo 2, letra b), de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) <sup>(1)</sup>, que permite a los consumidores y comerciantes celebrar contratos de compraventa y de prestación de servicios en línea en el sitio de internet del mercado en línea;
  - g) «medio electrónico»: un equipo electrónico de tratamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos en el que todas las operaciones de transmisión, envío y recepción se hagan por medios alámbricos, radiofónicos, ópticos u otros medios electromagnéticos;
  - h) «procedimiento de resolución alternativa de litigios» (en lo sucesivo, «procedimiento de resolución alternativa»): procedimiento de resolución extrajudicial de litigios a que se refiere el artículo 2;
  - i) «entidad de resolución alternativa de litigios» (en lo sucesivo, «entidad de resolución alternativa»): una entidad de resolución alternativa con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra h), de la Directiva 2013/11/UE;
  - j) «parte reclamante»: consumidor o comerciante que haya presentado una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;

<sup>(1)</sup> DO L 178 de 17.7.2000, p. 1.

**▼B**

- k) «parte reclamada»: consumidor o comerciante contra quien se haya presentado una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;
  - l) «autoridad competente»: una autoridad con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra i), de la Directiva 2013/11/UE;
  - m) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable (en lo sucesivo, «titular de los datos»). Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.
2. El lugar de establecimiento del comerciante y de la entidad de resolución se determinará, respectivamente, de acuerdo con el artículo 4, apartados 2 y 3, de la Directiva 2013/11/UE.

## CAPÍTULO II

## PLATAFORMA DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

*Artículo 5***Establecimiento de la plataforma de resolución de litigios en línea**

1. La Comisión desarrollará la plataforma de resolución de litigios en línea y será responsable de su funcionamiento, incluidas todas las funciones de traducción necesarias a efectos del presente Reglamento, de su mantenimiento, su financiación y la seguridad de los datos con los que opere. La plataforma de resolución de litigios en línea deberá ser de fácil utilización por los usuarios. En el desarrollo, el funcionamiento y el mantenimiento de la plataforma de resolución de litigios en línea se velará por el respeto de la intimidad de sus usuarios desde la fase de diseño («protección de la intimidad mediante el diseño») y por que, en la medida de lo posible, dicha plataforma sea accesible y utilizable por todas las personas, incluidos los usuarios vulnerables («diseño para todos»).
2. La plataforma de resolución de litigios en línea constituirá una ventanilla única para los consumidores y comerciantes que deseen resolver extrajudicialmente los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento. Será un sitio de internet interactivo al que se podrá acceder de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión.
3. La Comisión facilitará el acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea, de modo apropiado, a través de sus sitios de internet, proporcionando información a los ciudadanos y a las empresas de la Unión y, en particular, a través del portal «Tu Europa» creado de conformidad con la Decisión 2004/387/CE.
4. La plataforma de resolución de litigios en línea desempeñará las siguientes funciones:
  - a) facilitar un formulario electrónico de reclamación que la parte reclamante pueda rellenar, de conformidad con el artículo 8;
  - b) informar de la reclamación a la parte reclamada;

**▼B**

- c) determinar la entidad o entidades de resolución alternativa competentes y transmitir la reclamación a la entidad de resolución alternativa que las partes hayan acordado utilizar, de conformidad con el artículo 9;
- d) ofrecer gratuitamente un sistema electrónico de tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;
- e) proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;
- f) facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información contemplada en el artículo 10, letra c);
- g) proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y sobre la entidad de resolución alternativa que haya conocido de su litigio;
- h) poner a disposición pública lo siguiente:
  - i) información general sobre la resolución alternativa de litigios como forma de resolución extrajudicial de litigios,
  - ii) información sobre las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE que sean competentes para conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento,
  - iii) un manual en línea sobre el modo de presentar reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea,
  - iv) información, incluidos los datos de contacto, acerca de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 7, apartado 1, del presente Reglamento,
  - v) datos estadísticos del resultado de los litigios sometidos a entidades de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

5. La Comisión velará por que la información mencionada en el apartado 4, letra h), sea exacta, esté actualizada y se presente de manera clara, comprensible y fácilmente accesible.

6. Las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE que sean competentes para conocer de los litigios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento se registrarán electrónicamente en la plataforma de resolución de litigios en línea.

7. La Comisión, mediante actos de ejecución, adoptará medidas relativas a las modalidades de ejercicio de las funciones contempladas en el apartado 4 del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento de examen contemplado en el artículo 16, apartado 3, del presente Reglamento.



#### *Artículo 6*

##### **Ensayo de la plataforma de resolución de litigios en línea**

1. A más tardar el 9 de enero de 2015, la Comisión realizará un ensayo de la funcionalidad técnica y la facilidad de utilización por el usuario de la plataforma de resolución de litigios en línea y del formulario de reclamación, también en lo que atañe a la traducción. El ensayo se realizará y se evaluará en cooperación con expertos de los Estados miembros y de representantes de los consumidores y de los comerciantes en materia de resolución de litigios en línea. La Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el resultado del ensayo y adoptará las medidas oportunas para resolver los problemas potenciales con objeto de garantizar el funcionamiento efectivo de la plataforma de resolución de litigios en línea.

2. En el informe a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, la Comisión determinará asimismo las medidas técnicas y organizativas que se propone aplicar para garantizar el cumplimiento por la plataforma de resolución de litigios en línea de los requisitos de protección de la intimidad previstos en el Reglamento (CE) n° 45/2001.

#### *Artículo 7*

##### **Red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea**

1. Cada Estado miembro nombrará un punto de contacto de resolución de litigios en línea y comunicará a la Comisión su nombre y datos de contacto. Los Estados miembros podrán conferir la responsabilidad de los puntos de contacto de resolución de litigios en línea a sus centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, a las asociaciones de consumidores o a cualquier otro organismo. Cada punto de contacto de resolución de litigios en línea incorporará al menos a dos asesores de resolución de litigios en línea.

2. Los puntos de contacto de resolución de litigios en línea prestarán apoyo a la resolución de litigios relacionados con reclamaciones presentadas a través de la plataforma de resolución de litigios en línea y desempeñarán las siguientes funciones:

- a) previa solicitud, facilitar la comunicación entre las partes y la entidad de resolución alternativa competente, lo que podrá incluir, en particular:
  - i) prestar ayuda para la presentación de la reclamación y, en su caso, de la documentación pertinente,
  - ii) facilitar a las partes y a las entidades de resolución alternativa información de carácter general sobre los derechos que asisten al consumidor, en relación con los contratos de compraventa o de prestación de servicios, en el Estado miembro del punto de contacto de resolución de litigios en línea del que forme parte el correspondiente asesor de resolución de litigios en línea,
  - iii) facilitar información sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea,
  - iv) facilitar a las partes explicaciones sobre las normas de procedimiento aplicadas por las entidades de resolución alternativa identificadas,

**▼B**

- v) informar a la parte reclamante sobre otras vías de recurso cuando no sea posible resolver un litigio a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;
  - b) presentar cada dos años a la Comisión y a los Estados miembros un informe de actividad basado en la experiencia práctica obtenida en el desempeño de sus funciones.
3. El punto de contacto de resolución de litigios en línea no tendrá obligación de desempeñar las funciones indicadas en el apartado 2 cuando se trate de litigios cuyas partes tengan su residencia habitual en el mismo Estado miembro.
4. No obstante lo dispuesto en el apartado 3, los Estados miembros, atendiendo a las circunstancias nacionales, podrán decidir que el punto de contacto de resolución de litigios en línea desempeñe una o varias de las funciones indicadas en el apartado 2 cuando se trate de litigios en los que las partes tengan su residencia habitual en el mismo Estado miembro.
5. La Comisión creará una red de puntos de contacto (en lo sucesivo, «red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea») que permitirá la cooperación entre los puntos de contacto y contribuirá al desempeño de las funciones enumeradas en el apartado 2.
6. La Comisión convocará, al menos dos veces al año, una reunión de puntos de contacto de la red de puntos de contacto de resolución de litigios en línea para permitir un intercambio de buenas prácticas y debatir los posibles problemas recurrentes encontrados durante la utilización de la plataforma de resolución de litigios en línea.
7. La Comisión, mediante actos de ejecución, adoptará las normas relativas a las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto de resolución de litigios en línea. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento de examen contemplado en el artículo 16, apartado 3.

*Artículo 8***Presentación de reclamaciones**

1. Para presentar una reclamación ante la plataforma de resolución de litigios en línea, la parte reclamante rellenará el formulario electrónico de reclamación. El formulario de reclamación deberá ser de fácil utilización por el usuario y fácilmente accesible a partir de la plataforma de resolución de litigios en línea.
2. La información que debe presentar la parte reclamante deberá ser suficiente para determinar la entidad de resolución alternativa competente. Dicha información se enumera en el anexo al presente Reglamento. La parte reclamante podrá adjuntar documentos en apoyo de su reclamación.
3. A fin de tener en cuenta los criterios por los cuales las entidades de resolución alternativa incluidas en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE y que tramitan litigios al amparo del presente Reglamento definen sus respectivos ámbitos de actuación, la Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 17 del presente Reglamento para adaptar la información enumerada en el anexo del presente Reglamento.

**▼B**

4. La Comisión establecerá mediante actos de ejecución las normas relativas a las modalidades del formulario electrónico de reclamación. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento consultivo contemplado en el artículo 16, apartado 2.

5. Mediante el formulario electrónico de reclamación y sus documentos adjuntos se procesarán únicamente datos que sean exactos, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben.

*Artículo 9***Tramitación y transmisión de reclamaciones**

1. Las reclamaciones presentadas ante la plataforma de resolución de litigios en línea se tramitarán si todas las secciones necesarias del formulario electrónico de reclamación han sido cumplimentadas.

2. Si el formulario de reclamación no se ha cumplimentado en su totalidad, se informará a la parte reclamante de que la reclamación no puede seguir tramitándose a no ser que se facilite la información que falte.

3. Al recibir un formulario de reclamación cumplimentado en su totalidad, la plataforma de resolución de litigios en línea transmitirá la reclamación de un modo fácilmente comprensible y sin demora a la parte reclamada, en una de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión por la que haya optado dicha parte, junto con los datos siguientes:

- a) la información de que las partes deben ponerse de acuerdo sobre una entidad de resolución alternativa a la que habrá de transmitirse la reclamación y de que, si las partes no llegan a un acuerdo o no se identifica ninguna entidad de resolución alternativa competente, la reclamación no podrá seguir tramitándose;
- b) la información sobre la entidad o entidades de resolución alternativa que sean competentes para resolver el litigio, si constan mencionadas en el formulario electrónico de reclamación o si la plataforma de resolución de litigios en línea las determina basándose en la información facilitada en el formulario;
- c) en caso de que la parte reclamada sea un comerciante, un requerimiento a declarar en un plazo de diez días naturales:
  - si se compromete o está obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta para resolver los litigios con consumidores, y
  - salvo en caso de que esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, si está dispuesto a recurrir a cualesquiera de las entidades de resolución alternativa a que se refiere la letra b);
- d) en caso de que la parte reclamada sea un consumidor y el comerciante esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a aceptar en el plazo de diez días naturales dicha entidad o, en caso de que el comerciante no esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, un requerimiento a que seleccione una o más de las entidades de resolución alternativa a que se refiere la letra b);



**▼B**

e) el nombre y los datos de contacto del punto de contacto de resolución de litigios en línea en el Estado miembro en que esté establecida o resida habitualmente la parte reclamada, así como una breve descripción de las funciones contempladas en el artículo 7, apartado 2, letra a).

4. Una vez que reciba de la parte reclamada la información prevista en el apartado 3, letras c) o d), la plataforma de resolución de litigios en línea comunicará a la parte reclamante de un modo fácilmente comprensible y sin demora, en una de las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión por la que haya optado dicha parte, la información siguiente:

a) la información a que se refiere el apartado 3, letra a);

b) en caso de que la parte reclamante sea un consumidor, la información sobre la entidad o entidades de resolución alternativa comunicadas por el comerciante conforme al apartado 3, letra c), y un requerimiento a aceptar una entidad de resolución alternativa en el plazo de diez días naturales;

c) en caso de que la parte reclamante sea un comerciante que no esté obligado a recurrir a una entidad de resolución alternativa concreta, la información sobre la entidad o entidades de resolución alternativa comunicada por el consumidor conforme al apartado 3, letra d), y un requerimiento a aceptar una entidad de resolución alternativa en el plazo de diez días naturales;

d) el nombre y los datos de contacto del punto de contacto de resolución de litigios en línea en el Estado miembro en que esté establecida o tenga su domicilio habitual parte reclamante, así como una breve descripción de las funciones contempladas en el artículo 7, apartado 2, letra a).

5. La información contemplada en el apartado 3, letra b), y en el apartado 4, letras b) y c), incluirá una descripción de las siguientes características de cada entidad de resolución alternativa:

a) la denominación, los datos de contacto y la dirección del sitio de internet de la entidad de resolución alternativa;

b) en su caso, las tarifas del procedimiento de resolución alternativa;

c) el idioma o idiomas en que podrá tramitarse el procedimiento de resolución alternativa;

d) la duración media del procedimiento de resolución alternativa;

e) el carácter vinculante o no vinculante del resultado del procedimiento de resolución alternativa;

f) los motivos por los cuales la entidad de resolución alternativa podrá negarse a conocer de un litigio determinado con arreglo al artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE.

**▼B**

6. La plataforma de resolución de litigios en línea transmitirá la reclamación automáticamente y sin demora a la entidad de resolución alternativa a la que las partes hayan acordado someter el litigio de conformidad con los apartados 3 y 4.

7. La entidad de resolución alternativa a la que se haya transmitido la reclamación informará sin demora a las partes de su aceptación o negativa a tramitar el litigio de acuerdo con el artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE. La entidad de resolución alternativa que haya aceptado tramitar el litigio informará asimismo a las partes sobre sus normas de procedimiento y, en su caso, sobre las costas del procedimiento de resolución de litigios de que se trate.

8. Si, transcurridos 30 días naturales desde la presentación del formulario de reclamación, las partes no hubieran llegado a un acuerdo sobre una entidad de resolución alternativa, o si la entidad de resolución alternativa se negara a conocer del litigio, se pondrá fin a la tramitación de la reclamación. Se informará a la parte reclamante de la posibilidad de ponerse en contacto con un asesor de resolución de litigios en línea para obtener información de carácter general sobre otras vías de recurso.

*Artículo 10***Resolución del litigio**

La entidad de resolución alternativa que consienta en tramitar una reclamación con arreglo al artículo 9 del presente Reglamento:

- a) concluirá el procedimiento de resolución alternativa dentro del plazo contemplado en el artículo 8, letra e), de la Directiva 2013/11/UE;
- b) no requerirá la comparecencia de las partes o de sus representantes, a no ser que las normas de procedimiento contemplen esa posibilidad y las partes lo consientan;
- c) transmitirá sin demora la siguiente información a la plataforma de resolución de litigios en línea:
  - i) la fecha de recepción del expediente de reclamación,
  - ii) el objeto del litigio,
  - iii) la fecha de conclusión del procedimiento de resolución alternativa,
  - iv) el resultado del procedimiento de resolución alternativa;
- d) no estará sujeta a tramitar el procedimiento de resolución alternativa a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

*Artículo 11***Base de datos**

La Comisión tomará las medidas necesarias para crear y mantener una base de datos electrónica en la que almacenará la información tratada con arreglo al artículo 5, apartado 4, y al artículo 10, letra c), teniendo debidamente en cuenta lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2.



## Artículo 12

### Tratamiento de datos personales

1. Se concederá acceso a la información, incluidos los datos personales, relacionada con un litigio y almacenada en la base de datos contemplada en el artículo 11 únicamente a la entidad de resolución alternativa a la que se haya remitido el litigio con arreglo al artículo 10 y para los fines contemplados en el artículo 9. También se concederá acceso a esa misma información, en la medida necesaria, a los puntos de contacto de resolución de litigios en línea para los fines contemplados en el artículo 7, apartados 2 y 4.

2. La Comisión tendrá acceso a la información tratada con arreglo al artículo 10 para los fines de seguimiento del uso y funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y para redactar los informes contemplados en el artículo 21. Tratará los datos personales de los usuarios de la plataforma de resolución de litigios en línea únicamente en la medida necesaria para la utilización y el mantenimiento de dicha plataforma, lo que incluye el seguimiento de la utilización de la plataforma por parte de las entidades de resolución alternativa y los puntos de contacto de resolución de litigios en línea.

3. Los datos personales relacionados con un litigio se almacenarán en la base de datos contemplada en el apartado 1 del presente artículo únicamente durante el tiempo necesario para alcanzar los fines para los que fueron recogidos y para garantizar que los interesados puedan acceder a sus datos personales con el fin de ejercer sus derechos; dichos datos serán borrados automáticamente en un plazo máximo de seis meses a partir de la fecha en que concluya el litigio sometido a la plataforma de resolución de litigios en línea con arreglo al artículo 10, letra c), inciso iii). Dicho período de conservación también se aplicará a los datos personales que la entidad de resolución alternativa o el punto de contacto de resolución de litigios en línea que haya tratado el litigio guarde en archivos nacionales, excepto en el caso de que las normas de procedimiento de la entidad de resolución alternativa o las disposiciones específicas del ordenamiento jurídico nacional contemplen un período de conservación más prolongado.

4. Todo asesor de resolución de litigios en línea será considerado responsable del tratamiento respecto de sus propias actividades de tratamiento de datos en virtud del presente Reglamento, con arreglo al artículo 2, letra d), de la Directiva 95/46/CE, y garantizará que dichas actividades respeten la normativa nacional adoptada en cumplimiento de la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro del punto de contacto de resolución de litigios en línea del que forme parte dicho asesor.

5. Toda entidad de resolución alternativa será considerada responsable del tratamiento respecto de sus propias actividades de tratamiento de datos en virtud del presente Reglamento, con arreglo al artículo 2, letra d), de la Directiva 95/46/CE, y garantizará que dichas actividades respeten la normativa nacional adoptada en cumplimiento de la Directiva 95/46/CE en el Estado miembro en el que esté establecida.

6. La Comisión será considerada responsable del tratamiento, con arreglo al artículo 2, letra d), del Reglamento (CE) n° 45/2001, por lo que se refiere a las responsabilidades que le incumben en virtud del presente Reglamento y el tratamiento de datos personales que estas implican.



### *Artículo 13*

#### **Confidencialidad y seguridad de los datos**

1. Los puntos de contacto de resolución de litigios en línea estarán sometidos a las normas de secreto profesional u otras obligaciones equivalentes de confidencialidad establecidas en la normativa del Estado miembro de que se trate.
2. La Comisión adoptará las medidas de carácter técnico y organizativo adecuadas para garantizar la seguridad de la información tratada en virtud del presente Reglamento, incluido un control adecuado del acceso a los datos, un plan de seguridad y la gestión de los incidentes de seguridad, con arreglo al artículo 22 del Reglamento (CE) n° 45/2001.

### *Artículo 14*

#### **Información a los consumidores**

1. Los comerciantes establecidos en la Unión que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea y los mercados en línea establecidos en la Unión ofrecerán en sus sitios de internet un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea. Dicho enlace será de fácil acceso para los consumidores. Los comerciantes establecidos en la Unión que celebren en línea contratos de compraventa o de prestación de servicios deberán informar asimismo a los consumidores de sus direcciones de correo electrónico.
2. Los comerciantes establecidos en la Unión que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea y que se hayan comprometido o estén obligados a recurrir a una o varias entidades de resolución alternativa para resolver los litigios con los consumidores informarán a estos de la existencia de una plataforma de resolución de litigios en línea así como de la posibilidad de recurrir a tal plataforma para resolver sus litigios. Proporcionarán en su sitio de internet un enlace electrónico a dicha plataforma y, en caso de que la oferta se realice mediante correo electrónico, se incluirá en este dicho enlace. Se facilitará también esa información, en su caso, en los términos y condiciones generales aplicables al contrato de compraventa o de prestación de servicios en línea.
3. Lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del presente artículo se entenderá sin perjuicio del artículo 13 de la Directiva 2013/11/UE y de las disposiciones relativas a la información del consumidor sobre procedimientos de resolución extrajudicial de litigios contenidas en otros actos jurídicos de la Unión, que se aplicará además de lo dispuesto en el presente artículo.
4. La lista de entidades de resolución alternativa a que se refiere el artículo 20, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE, así como sus actualizaciones, se publicará en la plataforma de resolución de litigios en línea.
5. Los Estados miembros velarán por que las entidades de resolución alternativa, los centros de la Red de Centros Europeos del Consumidor, las autoridades competentes definidas en el artículo 18, apartado 1, de la Directiva 2013/11/UE y, si procede, los organismos designados de conformidad con el artículo 14, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE proporcionen un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea.

**▼B**

6. Los Estados miembros animarán a las asociaciones de consumidores y a las asociaciones empresariales a que proporcionen un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea.

7. Cuando los comerciantes deban facilitar información con arreglo a los apartados 1 y 2 y a las disposiciones a que se refiere el apartado 3, presentarán, en lo posible, esa información de manera conjunta.

*Artículo 15***Función de las autoridades competentes**

La autoridad competente de cada Estado miembro evaluará si las entidades de resolución alternativa establecidas en dicho Estado miembro cumplen con las obligaciones definidas en el presente Reglamento.

## CAPÍTULO III

**DISPOSICIONES FINALES***Artículo 16***Procedimiento de comité**

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n° 182/2011.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n° 182/2011.

3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n° 182/2011.

4. Cuando el dictamen del comité a tenor de los apartados 2 y 3 deba obtenerse mediante un procedimiento escrito, se pondrá fin a dicho procedimiento sin resultado si, en el plazo para la emisión del dictamen, el presidente del comité así lo decide o si una mayoría simple de miembros del comité así lo solicita.

*Artículo 17***Ejercicio de la delegación**

1. Los poderes para adoptar actos delegados otorgados a la Comisión estarán sujetos a las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Los poderes para adoptar actos delegados a que se refiere el artículo 8, apartado 3, se otorgarán por tiempo indefinido a partir del 8 de julio de 2013.

3. La delegación de poderes a que se refiere al artículo 8, apartado 3, podrá ser revocada en todo momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que especifique dicha decisión. Surtirá efecto el día siguiente al de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de cualesquiera actos delegados que ya estén en vigor.

**▼B**

4. Tan pronto como adopte un acto delegado, la Comisión lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

5. Un acto delegado adoptado con arreglo al artículo 8, apartado 3, entrará en vigor únicamente si ni el Parlamento Europeo ni el Consejo han formulado objeciones en un plazo de dos meses a partir de la fecha de notificación de dicho acto al Parlamento Europeo y al Consejo, o si, antes de que expire dicho plazo, tanto el Parlamento Europeo como el Consejo han informado a la Comisión de que no tienen la intención de formular objeciones. Dicho plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

*Artículo 18***Sanciones**

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones al presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

*Artículo 19***Modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004**

En el anexo del Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup> se añade el punto siguiente:

- «21. Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1): artículo 14.».

*Artículo 20***Modificación de la Directiva 2009/22/CE**

La Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup> queda modificada como sigue:

- 1) En el artículo 1, apartados 1 y 2, y en el artículo 6, apartado 2, letra b), se sustituyen las palabras «las Directivas enumeradas en el anexo I» por «los actos de la Unión enumerados en el anexo I».
- 2) En el título del anexo I, se sustituyen las palabras «LISTA DE DIRECTIVAS CONTEMPLADAS» por «LISTA DE ACTOS DE LA UNIÓN CONTEMPLADOS».
- 3) En el anexo I se añade el punto siguiente:

- «15. Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (DO L 165 de 18.6.2013, p. 1): artículo 14.».

<sup>(1)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>(2)</sup> DO L 110 de 1.5.2009, p. 30.



### *Artículo 21*

#### **Informes**

1. La Comisión presentará anualmente al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea, el primero de los cuales se presentará un año después de que dicha plataforma haya entrado en funcionamiento.
2. A más tardar el 9 de julio de 2018 y posteriormente cada tres años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación del presente Reglamento, que tratará en particular de la facilidad de utilización del formulario de reclamación y de la posible necesidad de adaptar la información enumerada en el anexo del presente Reglamento. El informe irá acompañado, si procede, de propuestas para la adaptación del presente Reglamento.
3. Cuando los informes a que se refieren los apartados 1 y 2 deban presentarse el mismo año, se presentará un único informe conjunto.

### *Artículo 22*

#### **Entrada en vigor**

1. El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
2. El presente Reglamento será aplicable a partir del 9 de enero de 2016, a excepción de las disposiciones siguientes:
  - artículo 2, apartado 3, y artículo 7, apartados 1 y 5, que serán aplicables a partir del 9 de julio de 2015,
  - artículo 5, apartados 1 y 7, artículo 6, artículo 7, apartado 7, artículo 8, apartados 3 y 4, y artículos 11, 16 y 17, que serán aplicables a partir del 8 de julio de 2013.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

**▼B***ANEXO***Información que deberá suministrarse al presentar una reclamación**

- 1) Indicación de si la parte reclamante es un consumidor o un comerciante.
- 2) Nombre y dirección de correo electrónico y ordinario del consumidor.
- 3) Nombre y dirección de correo electrónico y ordinario del comerciante.
- 4) Nombre y dirección de correo electrónico y ordinario del representante de la parte reclamante, si procede.
- 5) Idioma o idiomas de la parte reclamante, si procede.
- 6) Idioma de la parte reclamada, si se conoce.
- 7) Tipo de mercancía o de servicio a que se refiere la reclamación.
- 8) Indicación de si la mercancía o el servicio fue ofrecido por el comerciante y encargado por el consumidor a través de un sitio de internet o por otros medios electrónicos.
- 9) Precio de la mercancía o del servicio adquirido.
- 10) Fecha en que el consumidor adquirió la mercancía o el servicio.
- 11) Indicación de si el consumidor ha entablado contacto directo con el comerciante.
- 12) Indicación de si el litigio está siendo o ha sido previamente examinado por una entidad de resolución alternativa o por un órgano jurisdiccional.
- 13) Tipo de reclamación.
- 14) Descripción de la reclamación.
- 15) En caso de que la parte reclamante sea un consumidor, indicación de la entidad o las entidades de resolución alternativa que el comerciante esté obligado o se haya comprometido a utilizar con arreglo al artículo 13, apartado 1, de la Directiva 2013/11/UE, si se conocen.
- 16) En caso de que la parte reclamante sea un comerciante, indicación de la entidad o de las entidades de resolución alternativa que este se haya comprometido o esté obligado a utilizar.