

## II

(Actos no legislativos)

## REGLAMENTOS

## REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1051 DE LA COMISIÓN

de 1 de julio de 2015

**sobre las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea, sobre las modalidades del impreso electrónico de reclamación y sobre las modalidades de cooperación entre los puntos de contacto previstos en el Reglamento (UE) n° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo**

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el 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) <sup>(1)</sup>, y, en particular, su artículo 5, apartado 7, su artículo 7, apartado 7, y su artículo 8, apartado 4,

Previa consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (UE) n° 524/2013 prevé el establecimiento de una plataforma de resolución de litigios en línea a escala de la Unión (en lo sucesivo, «plataforma RLL»). La plataforma RLL debe adoptar la forma de un sitio web interactivo y multilingüe que ofrezca un único punto de acceso a los consumidores y los comerciantes que quieran resolver extrajudicialmente litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea.
- (2) El artículo 8, apartado 1, del Reglamento (UE) n° 524/2013 establece que el formulario de reclamación deberá ser de fácil utilización por los usuarios. Por consiguiente, los demandantes deben poder completar el formulario de reclamación como borrador antes de presentar la demanda. Debe garantizarse que los proyectos que no sean presentados por los demandantes se eliminen automáticamente de la plataforma de resolución de litigios en línea tras un período de tiempo adecuado.
- (3) A fin de garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea, es necesario establecer la manera en que la parte reclamada debe ser informada de que se ha presentado una reclamación en la plataforma RLL, así como qué información del impreso electrónico de reclamación debe utilizarse para facilitar la identificación de las entidades de resolución alternativa de litigios (entidades RAL).
- (4) Con el mismo fin y con objeto de garantizar una aplicación coherente del Reglamento (UE) n° 524/2013, es necesario aclarar en qué momento las entidades RAL deben proporcionar información a la plataforma RLL respecto a la tramitación de un litigio.
- (5) Es necesario establecer la fecha de conclusión de determinados litigios cuando una reclamación no pueda seguir tramitándose, a fin de garantizar que los datos de carácter personal relacionados con dichos litigios puedan suprimirse a más tardar seis meses después de la fecha de conclusión. Esto incluye los casos en que las partes no puedan ponerse de acuerdo sobre una entidad RAL debido a la falta de respuesta de la parte reclamada o cuando una entidad RAL se negara a tramitar el litigio.
- (6) Las autoridades nacionales competentes deben comunicar a la Comisión la lista de entidades RAL nacionales y actualizarla de manera uniforme para racionalizar el registro de dichas entidades con la plataforma RLL con arreglo al Reglamento (UE) n° 524/2013.

<sup>(1)</sup> DO L 165 de 18.6.2013, p. 1.

- (7) Conviene determinar si las partes en un litigio tramitado a través de la plataforma RLL deben poder dar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma RLL y sobre la entidad RAL que ha tramitado su litigio.
- (8) En el Reglamento (UE) n° 524/2013 se prevé la designación de un punto de contacto RLL en cada Estado miembro para prestar apoyo a las partes en un litigio y a las entidades RAL que tramiten litigios a través de la plataforma RLL. A fin de facilitar la cooperación entre los puntos de contacto RLL, conviene definir un conjunto de principios comunes que apoyen esa cooperación.
- (9) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité de Resolución de Litigios en Línea previsto en el artículo 16, apartado 1, del Reglamento (UE) n° 524/2013.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### *Artículo 1*

##### **Objeto**

El presente Reglamento establece las modalidades de:

- a) el impreso electrónico de reclamación;
- b) el ejercicio de funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea (plataforma RLL);
- c) la cooperación entre los puntos de contacto de resolución de litigios en línea.

#### *Artículo 2*

##### **Impreso electrónico de reclamación**

El impreso electrónico de reclamación que debe presentarse en la plataforma RLL será accesible para los consumidores y los comerciantes en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión. La parte reclamante podrá guardar un borrador del impreso electrónico de reclamación en la plataforma RLL. El borrador deberá ser accesible y modificable por la parte reclamante antes de la presentación del impreso electrónico de reclamación cumplimentado en su totalidad. Los borradores del impreso electrónico de reclamación que no se hayan cumplimentado en su totalidad ni presentado se borrarán automáticamente de la plataforma RLL seis meses después de su creación.

#### *Artículo 3*

##### **Información a la parte reclamada**

Tras la recepción del formulario electrónico de reclamación debidamente cumplimentado, la plataforma RLL transmitirá un mensaje electrónico normalizado a la dirección electrónica de la parte reclamada indicada por la parte reclamante en el impreso electrónico de reclamación, informándole de que se ha presentado una reclamación contra ella y facilitando acceso a la información contemplada en el artículo 9, apartado 3, del Reglamento (UE) n° 524/2013.

#### *Artículo 4*

##### **Determinación de la entidad de resolución alternativa de litigios (entidad RAL)**

1. En los casos en que el impreso electrónico de reclamación no indique una entidad RAL competente, la plataforma RLL deberá ofrecer a la parte reclamada una lista indicativa de entidades RAL, a fin de facilitar la determinación de la entidad RAL competente. Esta lista se basará en los siguientes criterios:
  - a) las direcciones geográficas de las partes en el litigio indicadas en el impreso electrónico de reclamación con arreglo a lo dispuesto en el anexo del Reglamento (UE) n° 524/2013, y
  - b) el sector a que el litigio se refiere.
2. Las partes tendrán en todo momento acceso a la lista de todas las entidades RAL registradas en la plataforma RLL con arreglo al artículo 5, apartado 6, del Reglamento (UE) n° 524/2013. La plataforma RLL ofrecerá una herramienta de búsqueda para ayudar a las partes a determinar la entidad RAL competente para tramitar su litigio entre las entidades RAL registradas en la plataforma RLL.

#### Artículo 5

##### **Información que deben facilitar las entidades RAL**

1. Las entidades RAL que reciban una reclamación a través de la plataforma RLL y que hayan aceptado tramitar un litigio comunicarán a la plataforma, inmediatamente después de la recepción del expediente completo de reclamación relacionado con dicho litigio, la fecha de recepción del expediente completo de reclamación y el objeto del litigio.
2. La fecha de recepción del expediente completo de reclamación marca el inicio del periodo de 90 días naturales a que se refiere la letra e) del artículo 8 de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup>.
3. Las entidades RAL que reciban una reclamación a través de la plataforma RLL y que rehúsen la tramitación de un litigio deberán comunicar su negativa a la plataforma RLL sin demora tras la adopción de tal decisión, de conformidad con el artículo 5, apartado 4, de la Directiva 2013/11/UE.
4. Las entidades RAL que reciban una reclamación a través de la plataforma RLL comunicarán, sin demora tras la resolución del litigio, a la plataforma RLL la fecha de conclusión del procedimiento de resolución alternativa, así como su resultado, incluidas las situaciones en que ambas partes, o una de ellas, se retiren del procedimiento, de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letra a), de la Directiva 2013/11/UE.

#### Artículo 6

##### **Resolución de determinados litigios y eliminación de datos personales**

1. Los litigios presentados a través de la plataforma RLL no se procesarán, en particular, cuando:
  - a) la parte reclamada afirme que no está dispuesta a recurrir a una entidad RAL;
  - b) las partes no consigan ponerse de acuerdo sobre una entidad RAL para tramitar su litigio en el plazo de 30 días naturales a partir de la presentación del impreso electrónico de reclamación;
  - c) la entidad RAL que las partes acuerden rehúse tramitar el litigio,y se considerarán resueltos. La fecha de la concurrencia de alguna de las circunstancias a que se hace referencia en las letras a) a c) será la fecha de resolución del correspondiente litigio.
2. Los datos personales relacionados con los litigios a que se refieren las letras a), b) y c) del apartado 1 se eliminarán de la plataforma, a más tardar, seis meses después de la resolución de los mismos.

#### Artículo 7

##### **Notificación electrónica de la lista de entidades RAL**

1. Las autoridades competentes con arreglo al artículo 4, apartado 1, letra i), de la Directiva 2013/11/UE notificarán la lista de entidades RAL mencionada en el artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE mediante un formulario electrónico normalizado proporcionado por la Comisión.
2. El formulario electrónico normalizado incluirá la información a que se refiere el artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE y la información sobre la duración media del procedimiento de resolución alternativa a que se refieren el artículo 9, apartado 5, letra d), del Reglamento (UE) n° 524/2013 y el artículo 19, apartado 1, letra e), de la Directiva 2013/11/UE.

#### Artículo 8

##### **Sistema de información**

La plataforma RLL debe ofrecer a las partes implicadas en un litigio la posibilidad de dar su opinión, de conformidad con el artículo 5, apartado 4, letra g), del Reglamento (UE) n° 524/2013, en el momento de la conclusión del procedimiento de resolución alternativa y durante los seis meses siguientes.

<sup>(1)</sup> 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° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

*Artículo 9***Cooperación entre los puntos de contacto RLL**

1. Los puntos de contacto RLL prestarán, en la medida de lo posible, apoyo a la resolución de litigios relacionados con reclamaciones presentadas a través de la plataforma RLL de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, apartado 2, del Reglamento (UE) n° 524/2013.
2. Los asesores de resolución de litigios en línea prestarán sin demora asistencia e intercambiarán información con los asesores de otros puntos de contacto RLL, a fin de facilitar el desempeño de las funciones enumeradas en el artículo 7, apartado 2, del Reglamento (UE) n° 524/2013.
3. Los asesores de resolución de litigios en línea que tengan acceso a información relativa a un litigio que contenga datos personales autorizarán el acceso a dicha información a los asesores de otros puntos de contacto RLL en la medida en que sea necesario para el cumplimiento de las funciones contempladas en el artículo 7, apartado 2, del Reglamento (UE) n° 524/2013.

*Artículo 10***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

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

Hecho en Bruselas, el 1 de julio de 2015.

*Por la Comisión*  
*El Presidente*  
Jean-Claude JUNCKER

---