

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCL012029

**REGLAMENTO (UE) 2017/2394, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 12 de diciembre, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.**

*(DOUE L 345, de 27 de diciembre de 2017)*

*[\* El presente Reglamento entrará en vigor el 16 de enero de 2017 y será aplicable a partir del 17 de enero de 2020.]*

**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,  
Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,  
Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,  
De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario, Considerando lo siguiente:

(1) El Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo dispone normas y procedimientos armonizados para facilitar la cooperación entre las autoridades nacionales que son responsables de la aplicación de la legislación transfronteriza en materia de protección de los consumidores. El artículo 21 bis del Reglamento (CE) n.º 2006/2004 prevé una revisión de la eficacia de dicho Reglamento y de sus mecanismos de funcionamiento. Tras la citada revisión, la Comisión ha llegado a la conclusión de que el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 no es suficiente para hacer frente eficazmente a los retos de aplicación que plantea el mercado único, incluidos los desafíos del mercado único digital.

(2) La comunicación de la Comisión de 6 de mayo de 2015, «Una Estrategia para el Mercado Único Digital en Europa», identificó como una de las prioridades de dicha estrategia la necesidad de reforzar la confianza de los consumidores mediante una aplicación más rápida, ágil y coherente de las normas relativas a la protección de los consumidores. La comunicación de la Comisión de 28 de octubre de 2015, «Mejorar el mercado único: más oportunidades para los ciudadanos y las empresas», reiteró que la aplicación de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores debe reforzarse aún más mediante la reforma del Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

(3) La aplicación ineficaz de la legislación en casos de infracciones transfronterizas, incluyendo las infracciones cometidas en el entorno digital, permite a los comerciantes eludir la aplicación de la legislación trasladando su actividad dentro de la Unión. Ello también da lugar a una distorsión de la competencia para los comerciantes respetuosos de la ley que operan en su propio país o a escala transfronteriza (en línea o fuera de línea) y perjudica directamente, por lo tanto, a los consumidores, mermando su confianza en las transacciones transfronterizas y el mercado interior. Un mayor nivel de armonización que incluya una cooperación efectiva y eficaz en materia de ejecución entre las autoridades públicas competentes es, por tanto, necesario para detectar, investigar y ordenar el cese o la prohibición de las infracciones reguladas por el presente Reglamento.

(4) El Reglamento (CE) n.º 2006/2004 establece una red de autoridades públicas competentes responsables de la aplicación de la legislación en toda la Unión. Es necesaria una coordinación eficaz entre las diferentes autoridades competentes que participan en dicha red, así como una coordinación eficaz entre otras autoridades públicas a escala de los Estados miembros. La labor de coordinación de la oficina de enlace única debe confiarse a una autoridad pública en cada Estado miembro. Dicha autoridad debe tener facultades suficientes y recursos necesarios para desempeñar esa función clave. Se invita a cada uno de los Estados miembros a designar a una de las autoridades competentes como oficina de enlace única en virtud del presente Reglamento.

(5) También debe protegerse a los consumidores de las infracciones reguladas en el presente Reglamento que ya hayan cesado pero cuyos efectos perjudiciales puedan continuar. Las autoridades competentes deben disponer de las facultades mínimas necesarias para investigar y ordenar el cese de tales infracciones o su



prohibición en el futuro a fin de impedir que se repitan, y garantizar con ello un alto nivel de protección de los consumidores.

(6) Las autoridades competentes deben disponer de un conjunto mínimo de facultades de investigación y ejecución con el fin de aplicar el presente Reglamento, cooperar entre sí de forma más rápida y eficiente y disuadir a los comerciantes de cometer infracciones reguladas en el presente Reglamento. Esas facultades deben ser suficientes para afrontar de forma eficaz los retos de aplicación de la legislación que plantean el comercio electrónico y el entorno digital e impedir que los comerciantes infractores aprovechen las lagunas del sistema de ejecución de la normativa trasladando su actividad a otros Estados miembros cuyas autoridades competentes no estén equipadas para hacer frente a prácticas ilícitas. Dichas facultades deben permitir a los Estados miembros garantizar que la información y las pruebas necesarias puedan ser válidamente intercambiadas entre las autoridades competentes para lograr un mismo nivel de aplicación efectiva de la legislación en todos los Estados miembros.

(7) Cada Estado miembro debe garantizar que todas las autoridades competentes que se hallen dentro de su ámbito de competencia dispongan de todas las facultades mínimas que sean necesarias para garantizar la correcta aplicación del presente Reglamento. Sin embargo, los Estados miembros deben poder decidir no otorgar todas las facultades a cada autoridad competente siempre que cada una de esas facultades pueda ser ejercida de manera efectiva, según sea necesario, respecto de cualquier infracción regulada en el presente Reglamento. Los Estados miembros deben también poder decidir, conforme al presente Reglamento, conferir ciertas funciones a organismos designados, u otorgar a las autoridades competentes la facultad de consultar a organizaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes, organismos designados u otras personas interesadas acerca de la eficacia de los compromisos propuestos por un comerciante para el cese de una infracción regulada en el presente Reglamento. Sin embargo, los Estados miembros no deben estar sujetos a obligación alguna para hacer participar a organismos designados en la aplicación del presente Reglamento ni a disponer que se consulte a organizaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes, organismos designados u otras personas interesadas acerca de la eficacia de los compromisos propuestos para el cese de la infracción regulada en el presente Reglamento.

(8) Las autoridades competentes deben poder abrir investigaciones o procedimientos por iniciativa propia si tienen conocimiento de infracciones reguladas en el presente Reglamento por medios distintos de las reclamaciones de los consumidores.

(9) Las autoridades competentes deben tener acceso a cualesquiera documento, datos e información pertinentes relacionados con el objeto de una investigación o de investigaciones concertadas de un mercado de consumo (en lo sucesivo, «barridos») con el fin de determinar si se ha cometido, o se está cometiendo una infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores, y en particular para identificar al comerciante responsable, con independencia de quién esté en posesión de los documentos, datos o información y con independencia de su forma o formato, su medio de almacenamiento o el lugar donde estén almacenados. Las autoridades competentes deben estar facultadas para solicitar directamente que terceros que participen en la cadena de valor digital faciliten todas las pruebas, datos e información pertinentes, de conformidad con la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y de conformidad con la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

(10) Las autoridades competentes deben poder solicitar cualquier información pertinente a cualquier autoridad pública, organismo o agencia de su Estado miembro o a cualquier persona física o jurídica, incluidos, por ejemplo, los proveedores de servicios de pago, los proveedores de servicios de Internet, los operadores de telecomunicaciones, los registros y registradores de dominios y los proveedores de servicios de alojamiento de datos, a los efectos de determinar si se ha cometido o se está cometiendo una infracción regulada en el presente Reglamento.

(11) Las autoridades competentes deben poder llevar a cabo las inspecciones necesarias in situ y estar facultadas para acceder a todos los locales, terrenos o medios de transporte que el comerciante afectado por la inspección utilice para fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

(12) Las autoridades competentes deben poder requerir a cualquier representante o empleado del comerciante afectado por la inspección que dé explicaciones sobre hechos, información, datos o documentos



relativos al objeto de la inspección, y deben poder dejar constancia de las respuestas ofrecidas por dichos representantes o empleados.

(13) Las autoridades competentes deben estar facultadas para comprobar el cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y para obtener pruebas de las infracciones reguladas en el presente Reglamento, incluidas aquellas que tengan lugar durante o después de la compra de bienes o servicios. Por ello, las autoridades competentes deben tener la facultad de adquirir bienes o servicios como compras de prueba, cuando sea necesario bajo una identidad encubierta, para detectar infracciones reguladas en el presente Reglamento, como la denegación del derecho de desistimiento que asiste al consumidor en el caso de los contratos a distancia y para obtener pruebas. Esta facultad debe comprender también la posibilidad de inspeccionar, examinar, analizar, desmontar o ensayar un producto o servicio adquirido a tales fines por la autoridad competente. La facultad de adquirir bienes o servicios como compras de prueba puede comprender la facultad de las autoridades competentes de garantizar la devolución de cualquier pago efectuado en caso de que dicha devolución no sea desproporcionada y sea conforme por lo demás con el Derecho de la Unión y nacional.

(14) En el entorno digital, en particular, las autoridades competentes deben poder poner fin a las infracciones reguladas en el presente Reglamento rápidamente y de manera eficaz, en particular cuando el comerciante que vende bienes o servicios oculta su identidad o se traslada dentro de la Unión o a un tercer país para evitar las medidas de ejecución. En el caso de que exista un riesgo de perjuicio grave para los intereses colectivos de los consumidores, las autoridades competentes deben poder adoptar, de conformidad con el Derecho nacional, medidas provisionales como la supresión de contenidos de una interfaz en línea o la orden de que se muestre expresamente un aviso a los consumidores que accedan a una interfaz en línea. Las medidas provisionales no deben exceder de lo necesario para lograr el objetivo perseguido. Además, las autoridades competentes deben tener la facultad de ordenar que se muestre expresamente un aviso a los consumidores que accedan a una interfaz en línea o de ordenar la retirada o modificación de contenido digital cuando no existan otros medios eficaces de impedir una práctica ilícita. Tales medidas no deben exceder de lo necesario para lograr el objetivo de poner fin o prohibir la infracción regulada en el presente Reglamento.

(15) Con el fin de alcanzar los objetivos del presente Reglamento, a la vez que se destaca la importancia de la disposición del comerciante a actuar conforme a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y a reparar las consecuencias de sus infracciones reguladas en el presente Reglamento, las autoridades competentes deben tener la opción de llegar a acuerdos con los comerciantes sobre compromisos que contengan los pasos que han de dar y las medidas que han de tomar en relación con dichas infracciones, especialmente para que cese una infracción.

(16) Las sanciones por infracciones del Derecho en materia de protección de los consumidores constituyen una parte importante del sistema de control para su cumplimiento, ya que tienen un impacto directo en el grado de disuasión que se logra gracias a las medidas públicas de ejecución. Habida cuenta de que los regímenes nacionales de sanciones no siempre permiten tener en cuenta la dimensión transfronteriza de una infracción, las autoridades competentes, como parte de sus competencias mínimas, deben tener la facultad de imponer sanciones por las infracciones reguladas en el presente Reglamento. No se debe exigir a los Estados miembros que establezcan un nuevo régimen de sanciones para las infracciones reguladas en el presente Reglamento, sino únicamente requerir a las autoridades competentes que apliquen el régimen vigente para la misma infracción nacional, teniendo cuenta en la medida de lo posible la amplitud y el alcance efectivos de la infracción. Podría considerarse necesario reforzar el nivel de las sanciones por incumplimiento del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores, de acuerdo con las conclusiones del informe de la Comisión sobre control de la adecuación de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores y comercialización.

(17) Los consumidores deben tener derecho a ser resarcidos por los perjuicios causados por infracciones reguladas en el presente Reglamento. En función de cada caso, la facultad de las autoridades competentes de recibir del comerciante, por iniciativa de este, con carácter adicional, compromisos de medidas correctoras a favor de los consumidores afectados por la presunta infracción regulada en el presente Reglamento, o, en su caso, de intentar obtener del comerciante compromisos que ofrezcan medidas correctoras adecuadas a los consumidores afectados por dicha infracción, debe contribuir a eliminar los efectos negativos sufridos por los consumidores como consecuencia de una infracción transfronteriza. Entre esas medidas correctoras podrían incluirse, en particular, la



reparación, la sustitución, la reducción del precio, la terminación del contrato o el reembolso del precio abonado por los bienes o servicios, según corresponda, para mitigar las consecuencias negativas que la infracción regulada en el presente Reglamento haya tenido para el consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el Derecho de la Unión. Lo anterior no debe afectar al derecho del consumidor a buscar resarcimiento por los medios adecuados. Cuando proceda, las autoridades competentes, utilizando los medios adecuados, deben informar a los consumidores que aleguen haber sufrido un perjuicio como consecuencia de una infracción regulada en el presente Reglamento, sobre cómo obtener compensación en virtud del Derecho nacional.

(18) El desempeño y el ejercicio de las facultades en aplicación del presente Reglamento deben ejercerse de manera proporcionada y acorde con la naturaleza y el perjuicio global real o potencial que suponga la infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores. Las autoridades competentes deben tomar en consideración todos los hechos y circunstancias de cada caso y elegir las medidas más apropiadas que sean esenciales para hacer frente a la infracción regulada en el presente Reglamento. Dichas medidas deben ser proporcionadas, efectivas y disuasorias.

(19) El desempeño y el ejercicio de las facultades en la aplicación del presente Reglamento deben también cumplir con las demás disposiciones del Derecho de la Unión y nacional, en particular las garantías procedimentales aplicables y los principios de los derechos fundamentales. Los Estados miembros deben poder establecer libremente las condiciones y los límites del ejercicio de las facultades en su Derecho nacional, de conformidad con el Derecho de la Unión. Cuando, por ejemplo, en virtud del Derecho nacional se exija la autorización previa de la autoridad judicial del Estado miembro de que se trate para entrar en los locales de personas físicas y jurídicas, la facultad de entrar en dichos locales solo debe ejercerse tras haberse obtenido tal autorización previa.

(20) Los Estados miembros deben poder decidir si las autoridades competentes ejercen esas facultades directamente, en virtud de su propia autoridad, recurriendo a otras autoridades competentes u otras autoridades públicas, dando instrucciones a los organismos designados o previa solicitud a los órganos jurisdiccionales competentes. Los Estados miembros deben garantizar que dichas facultades se ejerzan de manera efectiva y en tiempo oportuno.

(21) Al responder a las solicitudes presentadas a través del mecanismo de asistencia mutua, las autoridades competentes deben hacer uso también, cuando corresponda, de otras facultades o competencias que les hayan sido otorgadas a nivel nacional, incluida la facultad para iniciar acciones penales o remitir un asunto a la jurisdicción penal. Es de la máxima importancia que los órganos jurisdiccionales y otras autoridades, en particular aquellas que intervienen en las acciones penales, dispongan de los medios y facultades necesarios para cooperar con las autoridades competentes de manera eficaz y en tiempo oportuno.

(22) Debe mejorarse la efectividad y la eficiencia del mecanismo de asistencia mutua. La información solicitada debe proporcionarse dentro de los plazos señalados en el presente Reglamento y las necesarias medidas de investigación y ejecución deben adoptarse a su debido tiempo. Las autoridades competentes deben responder a las solicitudes de información y ejecución dentro de plazos señalados, a menos que se acuerde de otro modo. Las obligaciones de la autoridad competente en el mecanismo de asistencia mutua deben mantenerse intactas, a menos que sea probable que las medidas de ejecución y las decisiones administrativas adoptadas a escala nacional fuera del mecanismo de asistencia mutua garanticen el cese o prohibición rápidos y efectivos de una infracción dentro de la Unión. A este respecto, por decisiones administrativas deben entenderse las decisiones que otorguen efecto a las medidas adoptadas para hacer que cese o se prohíba la infracción dentro de la Unión. En tales casos excepcionales, las autoridades competentes deben tener el derecho de negarse a atender una solicitud de medidas de ejecución presentada con arreglo al mecanismo de asistencia mutua.

(23) La Comisión debe estar más capacitada para coordinar y hacer el seguimiento del funcionamiento del mecanismo de asistencia mutua, ofrecer orientación, formular recomendaciones y emitir dictámenes para los Estados miembros cuando surjan problemas. La Comisión también debe tener mayor capacidad de prestar asistencia eficaz y rápidamente a las autoridades competentes para resolver controversias sobre la interpretación de las obligaciones derivadas del mecanismo de asistencia mutua.



(24) El presente Reglamento debe disponer normas armonizadas que establezcan el procedimiento de coordinación de las medidas de investigación y de ejecución con respecto a las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión. Las acciones coordinadas contra las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión deben garantizar que las autoridades competentes puedan elegir los instrumentos más adecuados y eficaces para poner fin a dichas infracciones y, cuando proceda, recibir o intentar obtener por parte de los comerciantes responsables compromisos sobre medidas correctoras a favor de los consumidores.

(25) Como parte de una acción coordinada, las autoridades competentes afectadas deben coordinar sus medidas de investigación y ejecución a fin de combatir eficazmente la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión y hacerla cesar o prohibirla. A tal fin, las autoridades competentes deben intercambiar todas las pruebas e información necesarias y debe prestarse la asistencia precisa. Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión deben adoptar las medidas de ejecución necesarias de forma coordinada para hacer cesar o prohibir dicha infracción.

(26) La participación de cada autoridad competente en una acción coordinada, y en particular las medidas de investigación y ejecución que deba adoptar una autoridad competente, deben ser suficientes a fin de hacer frente eficazmente a la infracción generalizada o a la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Las autoridades competentes afectadas por dicha infracción deben estar obligadas a adoptar únicamente las medidas de investigación y ejecución que sean precisas para obtener todas las pruebas e información necesarias relativas a la infracción generalizada o a la infracción generalizada con dimensión en la Unión y para hacerla cesar o prohibirla. Sin embargo, la falta de recursos disponibles por parte de la autoridad competente afectada por dicha infracción no debe considerarse justificación para que no participe en una acción coordinada.

(27) Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión que participan en una acción coordinada deben poder tomar medidas de investigación y ejecución a escala nacional en relación con la misma infracción y contra el mismo comerciante. No obstante, al mismo tiempo, ello no debe afectar en modo alguno a la obligación de la autoridad competente de coordinar sus actividades de investigación y ejecución en el marco de la acción coordinada con las demás autoridades competentes afectadas por dicha infracción, a menos que sea probable que las medidas de ejecución y las decisiones administrativas adoptadas en el plano nacional, fuera del marco de la acción coordinada, garanticen que cese o se prohíba de manera rápida y efectiva la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. A ese respecto, por decisiones administrativas deben entenderse las decisiones que otorguen efecto a las medidas adoptadas para hacer que cese o se prohíba la infracción. En tales casos excepcionales, las autoridades competentes podrán declinar su participación en la acción coordinada.

(28) Cuando haya una sospecha razonable de una infracción generalizada, las autoridades competentes afectadas por dicha infracción deben emprender, mediante acuerdo, una acción coordinada. Para determinar qué autoridades competentes se ven afectadas por una infracción generalizada procede analizar todos los aspectos pertinentes de dicha infracción, en particular el lugar de establecimiento o residencia del comerciante, la ubicación de sus activos, el lugar en que se encuentran los consumidores perjudicados por la presunta infracción y la ubicación de los puntos de venta del comerciante, es decir, las tiendas y los sitios web.

(29) La Comisión debe cooperar más estrechamente con los Estados miembros para evitar que se cometan infracciones a gran escala. Por ello, cuando la Comisión sospeche que se ha cometido cualquier infracción de las reguladas en el presente Reglamento debe notificarlo a las autoridades competentes. Si, por ejemplo, al realizar el seguimiento de las alertas emitidas por las autoridades competentes, la Comisión tuviese la sospecha razonable de que se ha cometido una infracción generalizada con dimensión en la Unión, debe notificárselo a los Estados miembros, a través de las autoridades competentes y de las oficinas de enlace únicas a las que afecte la presunta infracción, exponiendo en la notificación los motivos que justifican una posible acción coordinada. Las autoridades competentes afectadas deben realizar las investigaciones oportunas a partir de la información de la que dispongan o a la que puedan acceder fácilmente. Deben notificar los resultados de sus investigaciones a las demás autoridades competentes, a las oficinas de enlace únicas afectadas y a la Comisión. Si las autoridades competentes afectadas llegan a la conclusión de que tales investigaciones revelan que podría estar cometiéndose una infracción, deben poner en marcha la acción coordinada mediante la adopción de las medidas establecidas en el presente



Reglamento. Toda acción coordinada para hacer frente a una infracción generalizada con dimensión en la Unión debe estar coordinada siempre por la Comisión. Si es manifiesto que esa infracción afecta a un Estado miembro, este debe participar en una acción coordinada para ayudar a recopilar todas las pruebas e información necesarias relacionadas con la infracción y para hacerla cesar o prohibirla. Por lo que respecta a las medidas de ejecución, la aplicación del presente Reglamento no debe afectar a los procesos penales y civiles de los Estados miembros. Debe respetarse el principio non bis in idem. No obstante, si el mismo comerciante reincide en actos u omisiones que constituyan una infracción regulada en el presente Reglamento que ya haya sido objeto de un procedimiento de ejecución con resultado de cese o prohibición de la infracción, debe considerarse que se trata de una nueva infracción y las autoridades competentes deben hacerle frente.

(30) Las autoridades competentes afectadas deben tomar las medidas de investigación necesarias para determinar los pormenores de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión, en particular la identidad del comerciante, los actos u omisiones en los que este ha incurrido y los efectos de la infracción. Las autoridades competentes deben tomar medidas de ejecución basadas en el resultado de la investigación. En su caso, el resultado de la investigación y la valoración de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión deben reflejarse en una posición común acordada entre las autoridades competentes de los Estados miembros que participan en la acción coordinada, y deben remitirse a los comerciantes responsables de dicha infracción. La posición común no debe constituir una decisión vinculante de las autoridades competentes. No obstante, debe dar al destinatario la oportunidad de manifestarse sobre las cuestiones que se tratan en ella.

(31) En el contexto de las infracciones generalizadas o de las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión, debe respetarse el derecho de defensa de los comerciantes de que se trate. Para ello es necesario, en particular, conceder al comerciante el derecho a ser oído y a utilizar, durante el procedimiento, la lengua oficial o una de las lenguas oficiales empleadas a efectos oficiales en el Estado miembro de establecimiento o residencia del comerciante. También es esencial garantizar el cumplimiento del Derecho de la Unión sobre protección de los conocimientos técnicos (know-how) y la información empresarial no divulgados.

(32) Las autoridades competentes afectadas deben tomar dentro de su ámbito de competencia las medidas de investigación y de ejecución necesarias. Sin embargo, los efectos de las infracciones generalizadas o de las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión no se limitan a un solo Estado miembro. Por consiguiente, se requiere la cooperación entre las autoridades competentes para hacer frente a dichas infracciones y hacerlas cesar o prohibirlas.

(33) La detección efectiva de las infracciones reguladas en el presente Reglamento debe estar respaldada por el intercambio de información entre las autoridades competentes y la Comisión mediante la emisión de alertas en caso de que exista una sospecha razonable de que se han cometido tales infracciones. La Comisión debe coordinar el funcionamiento del intercambio de información.

(34) Las organizaciones de consumidores desempeñan un papel fundamental al informar a los consumidores sobre sus derechos, educarlos y proteger sus intereses, incluida la resolución de litigios. Debe animarse a los consumidores a cooperar con las autoridades competentes para reforzar la aplicación del presente Reglamento.

(35) También debe permitirse que las organizaciones de consumidores y, en su caso las asociaciones de comerciantes, puedan notificar a las autoridades competentes presuntas infracciones reguladas en el presente Reglamento y compartir con ellas la información precisa para detectar, investigar y poner fin a las infracciones, dar su opinión sobre las investigaciones o las infracciones y notificar a las autoridades competentes el incumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.

(36) A fin de garantizar la correcta aplicación del presente Reglamento, los Estados miembros deben facultar a organismos designados, Centros Europeos del Consumidor, organizaciones y asociaciones de consumidores, y en su caso, asociaciones de comerciantes, que tengan la experiencia necesaria, la facultad de emitir alertas externas a las autoridades competentes de los Estados miembros pertinentes y a la Comisión de las presuntas infracciones reguladas en el presente Reglamento y para que proporcionen la información necesaria de que dispongan. Los



Estados miembros pueden tener motivos legítimos para no facultar a dichas entidades para que tomen las mencionadas acciones. En este contexto, si un Estado miembro decide no permitir a una de las mencionadas entidades emitir alertas externas, debe proporcionar una explicación debidamente motivada.

(37) Los barridos son otra forma de coordinación de la ejecución que ha demostrado ser una herramienta eficaz contra las infracciones de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y que debe mantenerse y reforzarse en el futuro, tanto para el sector en línea como para el sector fuera de línea. En particular, deben realizarse barridos allí donde las tendencias del mercado, las reclamaciones de los consumidores u otras indicaciones sugieran que pueden haberse cometido o se están cometiendo infracciones de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.

(38) Los datos relativos a las reclamaciones de los consumidores pueden ayudar a los responsables políticos de la Unión y nacionales a evaluar el funcionamiento de los mercados de consumo y a detectar infracciones. Debe promoverse el intercambio de esos datos a escala de la Unión.

(39) Es esencial que, en la medida necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos del presente Reglamento, los Estados miembros se informen mutuamente e informen a la Comisión de las actividades que realicen para proteger los intereses de los consumidores, incluido el apoyo que presten a las actividades de los representantes de los consumidores, a las actividades de los organismos responsables de la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo y al acceso de los consumidores a la justicia. Los Estados miembros deben estar facultados para llevar a cabo, en cooperación con la Comisión, actividades conjuntas relacionadas con el intercambio de información sobre la política de protección del consumidor en los ámbitos antes mencionados.

(40) Los retos que existen en materia de ejecución trascienden las fronteras de la Unión, y es necesario proteger los intereses de los consumidores de la Unión frente a los comerciantes desaprensivos establecidos en terceros países. Por lo tanto, deben negociarse acuerdos internacionales con terceros países sobre asistencia mutua para la aplicación de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores. Dichos acuerdos internacionales deben incluir las materias reguladas por el presente Reglamento y deben negociarse a nivel de la Unión para garantizar una protección óptima de los consumidores de la Unión y una cooperación fluida con terceros países.

(41) La información intercambiada entre las autoridades competentes debe estar sujeta a garantías estrictas de confidencialidad y secreto profesional y comercial para garantizar que las investigaciones no se vean comprometidas o se perjudique injustamente la reputación de los comerciantes. Las autoridades competentes deben tomar la decisión de divulgar la información únicamente cuando sea apropiado y necesario, de conformidad con el principio de proporcionalidad, teniendo en cuenta el interés público, como la seguridad pública, la protección del consumidor, la salud pública, la protección del medio ambiente o el correcto desarrollo de las investigaciones penales, y en función del caso concreto.

(42) Con el fin de aumentar la transparencia de la red de cooperación y concienciar a los consumidores y al público en general, la Comisión debe elaborar cada dos años una síntesis de la información, estadísticas y desarrollos registrados en relación con la aplicación del Derecho en materia de protección de los consumidores que se hayan recopilado en el contexto de la cooperación prevista en el presente Reglamento, y hacerla pública.

(43) Las infracciones generalizadas deben resolverse con eficacia y eficiencia. Para lograr este objetivo debe ponerse en práctica un sistema bienal de intercambio de información sobre las prioridades de ejecución.

(44) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para establecer las disposiciones prácticas y operativas para el funcionamiento de la base de datos electrónica. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo.

(45) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de las normas sectoriales de la Unión que rigen la cooperación entre los organismos reguladores sectoriales y las normas sectoriales aplicables de la Unión sobre la compensación a los consumidores por los perjuicios causados por las infracciones de dichas normas. El presente



Reglamento se entiende también sin perjuicio de otras redes y sistemas de cooperación establecidos en la legislación sectorial de la Unión. El presente Reglamento promueve la cooperación y la coordinación entre la red de protección de los consumidores y las redes de organismos reguladores y autoridades establecidas por la legislación sectorial de la Unión. El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la aplicación en los Estados miembros de las medidas relativas a la cooperación judicial en materia civil y penal.

(46) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio del derecho a reclamar una indemnización individual o colectiva, que esté sujeto al Derecho nacional, y no prevea medidas de ejecución aplicables a tales reclamaciones.

(47) El Reglamento (CE) n.º 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo deben aplicarse en el contexto del presente Reglamento.

(48) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de las normas aplicables de la Unión sobre las competencias de los organismos reguladores nacionales establecidos por la legislación sectorial de la Unión. Cuando proceda y sea posible, estos organismos deben ejercer las facultades de que disponen, en virtud del Derecho de la Unión y nacional, para hacer que cesen o se prohíban las infracciones reguladas en el presente Reglamento y para asistir a las autoridades competentes para hacerlo.

(49) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la función y las facultades de las autoridades competentes y de la Autoridad Bancaria Europea en lo que se refiere a la protección de los intereses económicos colectivos de los consumidores en asuntos relativos a los servicios de cuentas de pago y los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial con arreglo a la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

(50) Habida cuenta de los mecanismos de cooperación existentes en virtud de la Directiva 2014/17/UE y la Directiva 2014/92/UE, el mecanismo de asistencia mutua no debe aplicarse a las infracciones de dichas Directivas dentro de la Unión.

(51) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio del Reglamento n.º 1 del Consejo.

(52) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en particular en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y presentes en las tradiciones constitucionales de los Estados miembros. Por consiguiente, el presente Reglamento debe interpretarse y aplicarse de conformidad con dichos derechos y principios, incluidos los relacionados con la libertad de expresión y la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación. En el ejercicio de las facultades mínimas establecidas en el presente Reglamento, las autoridades competentes deben encontrar un equilibrio adecuado entre los intereses protegidos por los derechos fundamentales, tales como un alto nivel de protección de los consumidores, la libertad de empresa y la libertad de información.

(53) Dado que el objetivo del presente Reglamento, a saber, la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, ya que estos no pueden garantizar la cooperación y la coordinación actuando por sí solos, sino que, debido a su ámbito de aplicación territorial y personal, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

(54) Por consiguiente, procede derogar el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones preliminares





### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento establece las condiciones en que las autoridades competentes, que hayan sido designadas por sus Estados miembros como responsables de la aplicación de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores, cooperarán y coordinarán acciones entre sí y con la Comisión para hacer cumplir dicha legislación y garantizar el buen funcionamiento del mercado interior, y para mejorar la protección de los intereses económicos de los consumidores.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. El presente Reglamento se aplicará a las infracciones dentro de la Unión, a las infracciones generalizadas y a las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión, aun cuando tales infracciones hayan cesado antes del inicio o de la conclusión de la ejecución.

2. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de las normas de Derecho internacional privado de la Unión, en particular las normas relativas a la competencia judicial y al Derecho aplicable.

3. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la aplicación en los Estados miembros de las medidas relativas a la cooperación judicial en materia civil y penal, y en particular al funcionamiento de la Red Judicial Europea.

4. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del cumplimiento por parte de los Estados miembros de cualesquiera obligaciones adicionales en materia de asistencia mutua para la protección de los intereses económicos colectivos de los consumidores, incluidos los asuntos penales, derivadas de otros actos jurídicos, incluidos los acuerdos bilaterales o multilaterales.

5. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

6. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de aplicar otras medidas de ejecución públicas o privadas en virtud del Derecho nacional.

7. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho pertinente de la Unión aplicable a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos de carácter personal.

8. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho nacional aplicable a la indemnización de los consumidores por los perjuicios causados por el incumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.

9. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la facultad de las autoridades competentes para llevar a cabo investigaciones y adoptar medidas de ejecución contra varios comerciantes que cometan infracciones similares reguladas en el presente Reglamento.

10. El capítulo III del presente Reglamento no se aplicará a las infracciones dentro de la Unión de las Directivas 2014/17/UE y 2014/92/UE.

### **Artículo 3. Definiciones.**

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

1) «legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores»: los Reglamentos y las Directivas, tal como hayan sido incorporadas al ordenamiento jurídico interno de los Estados miembros, que se enumeran en el anexo del presente Reglamento;



2) «infracción dentro de la Unión»: todo acto u omisión que sea contrario a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores residentes en un Estado miembro distinto de aquel en el que:

- a) se originó o tuvo lugar el acto u omisión;
- b) en el que esté establecido el comerciante responsable del acto u omisión, o
- c) en el que se encuentren las pruebas o los activos del comerciante relacionados con el acto u omisión;

3) «infracción generalizada»:

a) todo acto u omisión contrario a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores residentes en al menos dos Estados miembros distintos de aquel en el que:

- i) se originó o tuvo lugar el acto u omisión,
- ii) en el que esté establecido el comerciante responsable del acto u omisión, o
- iii) en el que se encuentren las pruebas o los activos del comerciante relacionados con el acto u omisión; o

b) cualquier acto u omisión que sea contrario a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores y tenga características comunes, incluyendo la misma práctica ilícita, el mismo interés vulnerado, y sea cometido simultáneamente por el mismo comerciante en al menos tres Estados miembros;

4) «infracción generalizada con dimensión en la Unión»: una infracción generalizada que haya perjudicado, perjudique o pueda perjudicar los intereses colectivos de los consumidores en al menos dos tercios de los Estados miembros que representen conjuntamente al menos dos tercios de la población de la Unión;

5) «infracciones reguladas en el presente Reglamento»: las infracciones dentro de la Unión, las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión;

6) «autoridad competente»: toda autoridad pública establecida a nivel nacional, regional o local, y designada por un Estado miembro como responsable de que se cumpla la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores;

7) «oficina de enlace única»: la autoridad pública designada por un Estado miembro para coordinar la aplicación del presente Reglamento en dicho Estado miembro;

8) «organismo designado»: un organismo que tiene un interés legítimo en el cese o la prohibición de las infracciones de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores y que ha sido designado por un Estado miembro e instruido por una autoridad competente para recabar la información necesaria y para adoptar las medidas de ejecución necesarias de que disponga en virtud del Derecho nacional a fin de que cese o se prohíba la infracción, y que actúe en nombre de dicha autoridad competente;

9) «autoridad solicitante»: la autoridad competente que formula una solicitud de asistencia mutua;

10) «autoridad solicitada»: la autoridad competente que recibe una solicitud de asistencia mutua;

11) «comerciante»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúa, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o en su representación, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;

12) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión;

13) «reclamación de un consumidor»: declaración, basada en pruebas razonables, de que un comerciante ha cometido, está cometiendo o es probable que cometa una infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores;

14) «perjuicios a los intereses colectivos de los consumidores»: todo perjuicio real o potencial para los intereses de varios consumidores afectados por infracciones dentro de la Unión, infracciones generalizadas o infracciones generalizadas con dimensión en la Unión;

15) «interfaz en línea»: todo programa informático, incluidos los sitios web, partes de sitios web o aplicaciones, explotado por un comerciante o en su nombre, y que sirve para proporcionar a los consumidores acceso a los bienes o servicios del comerciante;



16) «barridos»: las investigaciones concertadas de los mercados de consumo mediante acciones de control simultáneas y coordinadas para comprobar el cumplimiento o detectar infracciones a la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.

**Artículo 4.** *Notificación de los plazos de prescripción.*

Cada oficina de enlace única notificará a la Comisión los plazos de prescripción establecidos en sus propios Estados miembros y que se aplican a las medidas de ejecución contempladas en el artículo 9, apartado 4. La Comisión hará un resumen de los plazos de prescripción notificados y lo pondrá a disposición de las autoridades competentes.

## CAPÍTULO II

### **Autoridades competentes y sus facultades**

**Artículo 5.** *Autoridades competentes y oficinas de enlace únicas.*

1. Cada Estado miembro designará una o más autoridades competentes y la oficina de enlace única responsables de la aplicación del presente Reglamento.

2. Las autoridades competentes cumplirán sus obligaciones con arreglo al presente Reglamento como si actuaran en nombre de los consumidores de su propio Estado miembro y por iniciativa propia.

3. Dentro de cada Estado miembro, la oficina de enlace única será responsable de coordinar las actividades de investigación y ejecución que realicen las autoridades competentes, otras autoridades públicas contempladas en el artículo 6 y, en su caso, los organismos designados, en relación con las infracciones reguladas en el presente Reglamento.

4. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes y las oficinas de enlace únicas dispongan de los recursos necesarios para la aplicación del presente Reglamento, incluidos suficientes recursos presupuestarios y de otro tipo, conocimientos técnicos, procedimientos y otros mecanismos.

5. Todo Estado miembro en cuyo territorio haya más de una autoridad competente garantizará que las funciones respectivas de cada una de ellas estén claramente definidas y por que colaboren estrechamente, de modo que puedan desempeñar eficazmente dichas funciones.

**Artículo 6.** *Cooperación para la aplicación del presente Reglamento en los Estados miembros.*

1. A efectos de la correcta aplicación del presente Reglamento, cada Estado miembro se asegurará de que sus autoridades competentes, otras autoridades públicas y, en su caso, sus organismos designados cooperen eficazmente entre sí.

2. Las demás autoridades públicas a que se refiere el apartado 1 adoptarán, a petición de una autoridad competente, todas las medidas necesarias de que dispongan en virtud del Derecho nacional a fin de que cesen o se prohíban las infracciones reguladas en el presente Reglamento.

3. Los Estados miembros garantizarán que las demás autoridades públicas mencionadas en el apartado 1 dispongan de las facultades y los medios necesarios para cooperar eficazmente con las autoridades competentes en la aplicación del presente Reglamento. Las demás autoridades públicas informarán con regularidad a las autoridades competentes sobre las medidas adoptadas en aplicación del presente Reglamento.

**Artículo 7.** *Función de los organismos designados.*

1. Cuando proceda, una autoridad competente (en lo sucesivo, «autoridad instructora») podrá, conforme al Derecho nacional, encomendar a un organismo designado la instrucción de que recabe la información necesaria



sobre una infracción regulada en el presente Reglamento o de que tome las medidas de ejecución necesarias de que disponga en virtud del Derecho nacional a fin de que cese o se prohíba dicha infracción. La autoridad instructora solo podrá instruir a un organismo designado si, tras haber consultado a la autoridad solicitante o a las demás autoridades competentes afectadas por la infracción regulada en el presente Reglamento, tanto la autoridad solicitante como la solicitada o todas las autoridades competentes afectadas están de acuerdo en que el organismo designado puede obtener la información necesaria o hacer cesar la infracción o prohibirla de un modo al menos tan eficaz y eficiente como lo habría hecho la autoridad instructora.

2. Si la autoridad solicitante o las demás autoridades competentes afectadas por la infracción regulada en el presente Reglamento consideran que no se cumplen las condiciones establecidas en el apartado 1, informarán de ello por escrito a la autoridad instructora sin dilación, motivando su opinión. En caso de que la autoridad instructora no comparta dicha opinión, podrá remitir el asunto a la Comisión, que emitirá un dictamen sobre la cuestión a la mayor brevedad.

3. La autoridad instructora seguirá obligada a reunir la información necesaria o a adoptar las medidas de ejecución necesarias cuando:

- a) el organismo designado no logre obtener la información necesaria o no consiga hacer cesar o prohibir la infracción regulada en el presente Reglamento sin dilación, o
- b) las autoridades competentes afectadas por una infracción regulada en el presente Reglamento no estén de acuerdo en que se puedan dar instrucciones al organismo designado con arreglo al apartado 1.

4. La autoridad instructora adoptará todas las medidas necesarias para impedir la revelación de información sujeta a las disposiciones sobre confidencialidad y secreto profesional y comercial establecidas en el artículo 33.

#### **Artículo 8. Información y listas.**

1. Cada Estado miembro comunicará sin dilación a la Comisión la siguiente información y cualquier modificación de esta:

- a) la identidad y los datos de contacto de las autoridades competentes, de la oficina de enlace única, de los organismos designados y de las entidades que emitan alertas externas con arreglo al artículo 27, apartado 1, y
- b) la información sobre la organización, facultades y responsabilidades de las autoridades competentes.

2. La Comisión mantendrá actualizada en su sitio web una lista pública de las autoridades competentes, de las oficinas de enlace únicas, de los organismos designados y de las entidades que emitan alertas externas con arreglo al artículo 27, apartados 1 o 2.

#### **Artículo 9. Facultades mínimas de las autoridades competentes.**

1. Cada autoridad competente dispondrá de las facultades mínimas de investigación y ejecución, establecidas en los apartados 3, 4, 6 y 7 del presente artículo, que sean necesarias para la aplicación del presente Reglamento y las ejercerá de conformidad con el artículo 10.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, los Estados miembros podrán decidir no otorgar todas las facultades a cada autoridad competente, siempre que cada una de esas facultades pueda ser ejercida de manera efectiva cuando sea necesario respecto de cualquier infracción regulada en el presente Reglamento, de conformidad con el artículo 10.

3. Las autoridades competentes dispondrán al menos de las siguientes facultades de investigación:

- a) la facultad de acceder a todo documento, dato o información pertinentes relacionados con una infracción regulada en el presente Reglamento, en cualquier forma o formato y con independencia del soporte o el lugar en el que esté almacenado;





b) la facultad de exigir a cualquier autoridad, órgano u organismo público de su Estado miembro o a cualquier persona física o jurídica que proporcione toda información, dato o documento pertinentes, en cualquier forma o formato y con independencia del soporte o el lugar en el que esté almacenado, con el fin de determinar si una infracción regulada en el presente Reglamento se ha cometido o se está cometiendo, y de determinar los pormenores de tal infracción, incluido el rastreo de los flujos financieros y de datos, la determinación de la identidad de las personas implicadas en los flujos financieros y de datos, y la averiguación de información sobre cuentas bancarias y la titularidad de sitios web;

c) la facultad de llevar a cabo las inspecciones in situ necesarias, incluida la facultad de acceder a cualesquiera locales, terrenos o medios de transporte que el comerciante afectado por la inspección utilice para fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, o de requerir a otras autoridades que lo hagan, para examinar, incautar, aprehender u obtener copias de información, datos o documentos, con independencia de su soporte de almacenamiento; la facultad de incautarse de cualesquiera información, datos o documentos durante el tiempo necesario y en la medida necesaria para la inspección; la facultad de requerir a cualquier representante o empleado del comerciante afectado por la inspección que dé explicaciones sobre los hechos, información, datos o documentos relativos al objeto de la inspección, y consignar las respuestas;

d) la facultad de adquirir bienes o servicios como compras de prueba, cuando sea necesario, bajo una identidad encubierta, con el fin de detectar infracciones reguladas en el presente Reglamento y obtener pruebas, incluida la facultad de inspeccionarlos, examinarlos, analizarlos, desmontarlos o probarlos.

#### 4. Las autoridades competentes dispondrán al menos de las siguientes facultades de ejecución:

a) la facultad de adoptar medidas provisionales para evitar el riesgo de perjuicio grave para los intereses colectivos de los consumidores;

b) la facultad de intentar obtener o de aceptar los compromisos por parte del comerciante responsable de la infracción regulada en el presente Reglamento para poner fin a dicha infracción;

c) la facultad de obtener del comerciante, por iniciativa de este, con carácter adicional, compromisos de medidas correctoras a favor de los consumidores afectados por la presunta infracción regulada en el presente Reglamento, o, en su caso, de intentar obtener del comerciante compromisos que ofrezcan medidas correctoras adecuadas para los consumidores afectados por dicha infracción;

d) cuando sea de aplicación, la facultad de informar, por los medios adecuados, a los consumidores que aleguen haber sufrido un perjuicio como consecuencia de una infracción regulada en el presente Reglamento sobre los medios de que disponen para obtener resarcimiento en virtud del Derecho nacional;

e) la facultad de ordenar por escrito al comerciante que ponga fin a la infracción regulada en el presente Reglamento;

f) la facultad para hacer cesar o prohibir las infracciones reguladas en el presente Reglamento;

g) cuando no se disponga de otro medio eficaz para hacer que cese o se prohíba la infracción regulada en el presente Reglamento y para evitar el riesgo de perjuicio grave para los intereses colectivos de los consumidores:

i) la facultad de suprimir contenidos de una interfaz en línea o restringir el acceso a ella u ordenar que se muestre expresamente un aviso a los consumidores al acceder a la interfaz en línea,

ii) la facultad de ordenar a un proveedor de servicios de alojamiento de datos que suprima o desactive una interfaz en línea o que restrinja el acceso a ella, o

iii) cuando proceda, la facultad de ordenar a registros y registradores de dominios que supriman un nombre de dominio completo y que permitan a la autoridad competente afectada registrarlos,

incluso solicitando a un tercero u otra autoridad pública que aplique dichas medidas;

h) la facultad de imponer sanciones, como multas o multas coercitivas, por infracciones reguladas en el presente Reglamento o por el incumplimiento de cualquier resolución, orden, medida provisional, compromiso del comerciante u otra medida adoptada en virtud del presente Reglamento.

Las sanciones previstas en la letra h) deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias, de conformidad con los requisitos de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores. En particular, se tendrán debidamente en cuenta, según corresponda, la naturaleza, la gravedad y la duración de la infracción regulada en el presente Reglamento.



5. La facultad de imponer sanciones, como multas o multas coercitivas, por infracciones reguladas en el presente Reglamento se aplicará a cualquier infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores cuando el correspondiente acto jurídico de la Unión recogido en la lista del anexo prevea sanciones. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad de las autoridades nacionales de imponer sanciones en virtud del Derecho nacional, por ejemplo multas administrativas o de otro tipo, o multas coercitivas, en aquellos casos en que los actos jurídicos de la Unión recogidos en la lista del anexo no prevean sanciones.

6. Las autoridades competentes tendrán la facultad de iniciar por iniciativa propia investigaciones o procedimientos para hacer cesar o prohibir infracciones reguladas en el presente Reglamento.

7. Las autoridades competentes podrán publicar las resoluciones finales, los compromisos de comerciantes o las órdenes que se adopten con arreglo al presente Reglamento, incluida la identidad del comerciante responsable de la infracción regulada en el presente Reglamento.

8. Cuando proceda, las autoridades competentes podrán consultar a organizaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes, organismos designados u otras personas interesadas acerca de la eficacia de los compromisos propuestos para poner fin a la infracción regulada en el presente Reglamento.

#### **Artículo 10.** *Ejercicio de las facultades mínimas.*

1. Las facultades establecidas en el artículo 9 serán ejercidas por cualquiera de los siguientes medios:

- a) directamente por las autoridades competentes en virtud de su propia autoridad;
- b) en su caso, recurriendo a otras autoridades competentes u otras autoridades públicas;
- c) dando instrucciones a organismos designados, en caso de ser de aplicación, o
- d) mediante solicitud a los órganos jurisdiccionales competentes para que adopten la resolución necesaria, incluso, cuando corresponda, mediante un recurso en caso de que no se estimase la solicitud de que se dicte la resolución necesaria.

2. La aplicación y el ejercicio de las facultades contempladas en el artículo 9 en aplicación del presente Reglamento serán proporcionadas y cumplirán el Derecho de la Unión y nacional, incluidas las garantías procesales aplicables y los principios de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Las medidas de investigación y de ejecución adoptadas en aplicación del presente Reglamento serán acordes con la naturaleza y el perjuicio global, real o potencial, que suponga la infracción de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.

### CAPÍTULO III

#### **Mecanismo de asistencia mutua**

#### **Artículo 11.** *Solicitudes de información.*

1. A petición de la autoridad solicitante, la autoridad solicitada deberá proporcionar sin dilación, y en todo caso en un plazo máximo de treinta días, salvo que se acuerde otra cosa, a la autoridad solicitante toda la información pertinente que sea necesaria para determinar si se ha cometido o se está cometiendo una infracción dentro de la Unión y para hacer que cese dicha infracción.

2. La autoridad solicitada realizará las investigaciones apropiadas y necesarias o adoptará cualquier otra medida necesaria o apropiada para recabar la información solicitada. En caso necesario, las investigaciones se llevarán a cabo con la asistencia de otras autoridades públicas u organismos designados.

3. A petición de la autoridad solicitante, la autoridad solicitada podrá permitir que funcionarios de la autoridad solicitante acompañen a los funcionarios de la autoridad solicitada durante sus investigaciones.



### **Artículo 12.** *Solicitudes de medidas de ejecución.*

1. A petición de la autoridad solicitante, la autoridad solicitada podrá adoptar todas las medidas de ejecución que resulten necesarias y proporcionadas para hacer cesar o prohibir la infracción dentro de la Unión, ejerciendo las facultades previstas en el artículo 9 y cualquier otra facultad adicional otorgada por el Derecho nacional. La autoridad solicitada determinará las medidas de ejecución adecuadas para hacer cesar o prohibir la infracción dentro de la Unión, y las adoptará sin dilación y, en todo caso, en un plazo máximo de seis meses a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se aleguen motivos específicos para que se amplíe dicho plazo. Cuando sea adecuado, la autoridad solicitada impondrá sanciones, como multas o multas coercitivas, al comerciante responsable de la infracción dentro de la Unión. La autoridad solicitada podrá recibir del comerciante, por iniciativa de este, con carácter adicional, compromisos de medidas correctoras a favor de los consumidores afectados por la presunta infracción dentro de la Unión, o, en su caso, intentar obtener del comerciante compromisos de ofrecer medidas correctoras adecuadas para los consumidores afectados por dicha infracción.

2. La autoridad solicitada informará periódicamente a la autoridad solicitante sobre las iniciativas y las medidas que haya adoptado y las que tenga intención de adoptar. La autoridad solicitada utilizará la base de datos electrónica prevista en el artículo 35, para notificar sin dilación a la autoridad solicitante, a las autoridades competentes de los demás Estados miembros y a la Comisión las medidas adoptadas y su efecto en la infracción dentro de la Unión, incluyendo la información siguiente:

- a) si se han impuesto medidas provisionales;
- b) si ha cesado la infracción;
- c) las medidas adoptadas y si tales medidas han sido aplicadas;
- d) en qué medida se han propuesto a los consumidores afectados por la presunta infracción compromisos de medidas correctoras.

### **Artículo 13.** *Procedimiento para las solicitudes de asistencia mutua.*

1. En las solicitudes de asistencia mutua, la autoridad solicitante deberá proporcionar la información necesaria para que la autoridad solicitada pueda satisfacer la solicitud, incluida cualquier prueba necesaria que solo pueda obtenerse en el Estado miembro de la autoridad solicitante.

2. Las solicitudes de asistencia mutua deberán ser remitidas por la autoridad solicitante, a título informativo, a la oficina de enlace única del Estado miembro de la autoridad solicitada y a la oficina de enlace única del Estado miembro de la autoridad solicitante. La oficina de enlace única del Estado miembro de la autoridad solicitada transmitirá sin dilación las solicitudes a la autoridad competente adecuada.

3. Las solicitudes de asistencia mutua y todas las comunicaciones relacionadas con ellas se presentarán por escrito utilizando formularios normalizados y se comunicarán por vía electrónica mediante la base de datos electrónica prevista en el artículo 35.

4. Las lenguas utilizadas en las solicitudes de asistencia mutua y en todas las comunicaciones relacionadas con ellas deberán ser acordadas por las autoridades competentes afectadas.

5. Si no pudiera llegarse a un acuerdo sobre las lenguas, las solicitudes de asistencia mutua se remitirán en la lengua oficial, o en una de las lenguas oficiales, del Estado miembro de la autoridad solicitante, y las respuestas, en la lengua oficial, o en una de las lenguas oficiales, del Estado miembro de la autoridad solicitada. En ese caso, cada autoridad competente será responsable de que se efectúen las traducciones necesarias de las solicitudes, respuestas y demás documentos que reciba de otra autoridad competente.

6. La autoridad solicitada deberá responder directamente tanto a la autoridad solicitante como a las oficinas de enlace únicas de los Estados miembros de la autoridad solicitante y de la autoridad solicitada.



**Artículo 14. Negativa a cumplir con una solicitud de asistencia mutua.**

1. La autoridad solicitada podrá negarse a satisfacer una solicitud de información en virtud del artículo 11 cuando se den una o varias de las circunstancias siguientes:

a) tras haber consultado con la autoridad solicitante, se ponga de manifiesto que la información solicitada no es necesaria para que la autoridad solicitante determine si se ha cometido o se está cometiendo una infracción dentro de la Unión, o si cabe presumir razonablemente que pueda cometerse;

b) la autoridad solicitante no esté de acuerdo en que la información esté sujeta a las normas sobre confidencialidad y secreto profesional y comercial establecidas en el artículo 33;

c) ya se hayan iniciado investigaciones penales o procesos judiciales ante las autoridades judiciales del Estado miembro de la autoridad solicitada o de la autoridad solicitante respecto a la misma infracción dentro de la Unión y contra el mismo comerciante.

2. La autoridad solicitada podrá negarse a satisfacer una solicitud de medidas de ejecución con arreglo al artículo 12 si, tras haber consultado con la autoridad solicitante, se den una o varias de las circunstancias siguientes:

a) se hayan ya iniciado investigaciones penales o procesos judiciales, o las autoridades judiciales del Estado miembro de la autoridad solicitada ya hayan dictado una sentencia o una resolución judicial o aprobado una transacción judicial respecto a la misma infracción dentro de la Unión y contra el mismo comerciante;

b) en el Estado miembro de la autoridad solicitada se haya iniciado ya el ejercicio de las facultades de ejecución necesarias o se haya adoptado ya una resolución administrativa respecto a la misma infracción dentro de la Unión y contra el mismo comerciante para hacer que cese o se prohíba de manera rápida y efectiva la infracción dentro de la Unión;

c) tras una investigación adecuada, la autoridad solicitada concluya que no se ha cometido una infracción dentro de la Unión;

d) la autoridad solicitada concluya que la autoridad solicitante no ha proporcionado la información necesaria con arreglo al artículo 13, apartado 1;

e) la autoridad solicitada haya aceptado el compromiso propuesto por el comerciante de hacer cesar la infracción dentro de la Unión en un plazo determinado que aún no haya expirado.

Sin embargo, la autoridad solicitada cumplirá con la solicitud de medidas de ejecución con arreglo al artículo 12 si el comerciante no cumple los compromisos aceptados dentro del plazo previsto en la letra e) del párrafo primero.

3. La autoridad solicitada informará a la autoridad solicitante y a la Comisión de su negativa a cumplir con la solicitud de asistencia mutua y motivará la negativa.

4. En caso de desacuerdo entre la autoridad solicitante y la autoridad solicitada, cualquiera de ellas podrá remitir el asunto a la Comisión, que emitirá un dictamen sin dilación. Si no se le sometiera el asunto, la Comisión podrá no obstante emitir un dictamen por iniciativa propia. Para emitir su dictamen, la Comisión podrá solicitar la información y los documentos pertinentes intercambiados entre la autoridad solicitante y la autoridad solicitada.

5. La Comisión hará el seguimiento del funcionamiento del mecanismo de asistencia mutua y del cumplimiento por parte de las autoridades competentes de los procedimientos y los plazos para la tramitación de las solicitudes de asistencia mutua. La Comisión tendrá acceso a las solicitudes de asistencia mutua y a la información y los documentos intercambiados entre la autoridad solicitante y la autoridad solicitada.

6. Cuando proceda, la Comisión podrá publicar orientaciones y asesorar a los Estados miembros para garantizar el funcionamiento efectivo y eficaz del mecanismo de asistencia mutua.



## CAPÍTULO IV

**Mecanismos de investigación y ejecución coordinados para las infracciones generalizadas y las infracciones generalizadas con dimensión en la Unión****Artículo 15.** *Procedimiento para las decisiones entre los Estados miembros.*

En las cuestiones reguladas en el presente capítulo, las autoridades competentes afectadas actuarán por consenso.

**Artículo 16.** *Principios generales de cooperación.*

1. Cuando exista una sospecha razonable de que se está cometiendo una infracción generalizada o una infracción generalizada con dimensión en la Unión, las autoridades competentes afectadas por dicha infracción y la Comisión se informarán mutuamente e informarán a las oficinas de enlace únicas afectadas sin dilación, emitiendo alertas con arreglo al artículo 26.

2. Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión coordinarán sus medidas de investigación y ejecución para hacer frente a las infracciones. Intercambiarán todas las pruebas e información necesarias, prestándose mutuamente y prestando a la Comisión cualquier tipo de asistencia necesaria sin dilación.

3. Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión se asegurarán de que se recaben todas las pruebas e información necesarias y de que se tomen todas las medidas de ejecución necesarias para hacer que cese o se prohíba dicha infracción.

4. Sin perjuicio del apartado 2, el presente Reglamento no afectará a la realización de actividades nacionales de investigación y de ejecución por parte de las autoridades competentes respecto a la misma infracción cometida por el mismo comerciante.

5. Cuando proceda, las autoridades competentes podrán invitar a funcionarios de la Comisión y a otros acompañantes autorizados por la Comisión a participar en las investigaciones coordinadas, las acciones de ejecución y cualquier otra medida regulada en el presente capítulo.

**Artículo 17.** *Puesta en marcha de una acción coordinada y designación del coordinador.*

1. Cuando exista una sospecha razonable de infracción generalizada, las autoridades competentes afectadas por dicha infracción pondrán en marcha una acción coordinada en el marco de un acuerdo entre ellas. La puesta en marcha de la acción coordinada se notificará sin dilación a las oficinas de enlace únicas afectadas por dicha infracción y a la Comisión.

2. Las autoridades competentes afectadas por la presunta infracción generalizada designarán a una autoridad competente afectada por la presunta infracción generalizada para que asuma el papel de coordinador. Si dichas autoridades competentes no logran alcanzar un acuerdo sobre esa designación, será la Comisión quien asuma esa función.

3. Si la Comisión tuviese la sospecha razonable de que se está produciendo una infracción generalizada con dimensión en la Unión, lo notificará sin dilación, con arreglo al artículo 26, a las autoridades competentes y las oficinas de enlace únicas afectadas por la presunta infracción. La Comisión precisará en la notificación los motivos que justifican una posible acción coordinada. Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada con dimensión en la Unión realizarán las investigaciones oportunas a partir de la información de la que dispongan o a la que puedan acceder fácilmente. Las autoridades competentes afectadas por la infracción generalizada con dimensión en la Unión notificarán los resultados de tales investigaciones a las demás autoridades competentes, a las oficinas de enlace únicas afectadas por dicha infracción y a la Comisión, con arreglo al artículo 26, en un plazo de un mes a partir de la fecha de la notificación de la Comisión. Si tales investigaciones muestran que podría estar



produciéndose una infracción generalizada con dimensión en la Unión, las autoridades competentes afectadas por la citada infracción iniciarán una acción coordinada y tomarán las medidas enunciadas en el artículo 19 y, cuando proceda, las medidas enunciadas en los artículos 20 y 21.

4. Las acciones coordinadas mencionadas en el apartado 3 serán coordinadas por la Comisión.

5. Si durante la acción coordinada se pone de manifiesto que la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión afecta a una autoridad competente, esta se sumará a dicha acción coordinada.

**Artículo 18.** *Razones para no participar en la acción coordinada.*

1. Una autoridad competente podrá negarse a participar en una acción coordinada por cualquiera de los siguientes motivos:

a) que en su Estado miembro ya se haya iniciado una investigación penal o un proceso judicial, se haya dictado una sentencia o se haya alcanzado una transacción judicial respecto de la misma infracción y contra el mismo comerciante;

b) que en su Estado miembro ya se haya iniciado, con anterioridad a la emisión de una alerta con arreglo al artículo 17, apartado 3, el ejercicio de las facultades de ejecución necesarias o se haya adoptado ya una resolución administrativa respecto a la misma infracción y contra el mismo comerciante a fin de que cese o se prohíba de manera rápida y efectiva la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión;

c) que, al término de una investigación adecuada, se ponga de manifiesto que las consecuencias reales o potenciales de la presunta infracción generalizada o infracción generalizada con dimensión en la Unión en su Estado miembro son insignificantes y que por lo tanto no sea preciso que dicha autoridad competente adopte medida de ejecución alguna;

d) que la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión no se haya dado en el Estado miembro de la autoridad competente y que por lo tanto no sea preciso que dicha autoridad competente adopte medida de ejecución alguna;

e) que la autoridad competente haya aceptado compromisos propuestos por el comerciante responsable de la infracción generalizada o de la infracción generalizada con dimensión en la Unión para hacer cesar dicha infracción en el Estado miembro de la autoridad competente y que dichos compromisos se hayan respetado y que por lo tanto no sea preciso que dicha autoridad competente adopte medida de ejecución alguna.

2. En caso de que una autoridad competente decida no participar en la acción coordinada, informará sin dilación a la Comisión, a las demás autoridades competentes y a las oficinas de enlace únicas afectadas por la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión de su decisión, precisando los motivos de la misma y aportando los documentos justificativos necesarios.

**Artículo 19.** *Medidas de investigación en las acciones coordinadas.*

1. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada garantizarán que las investigaciones e inspecciones se realicen de manera efectiva, eficaz y coordinada. Intentarán actuar de manera simultánea para llevar a cabo las investigaciones e inspecciones y, en la medida en que lo permita el Derecho procesal nacional, para aplicar medidas provisionales.

2. Se podrá emplear, si es necesario, el mecanismo de asistencia mutua con arreglo al capítulo III, en particular para recabar pruebas necesarias y otra información de Estados miembros distintos de los afectados por la acción coordinada o para garantizar que el comerciante afectado no eluda las medidas de ejecución.

3. Cuando proceda, las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada expondrán los resultados de la investigación y la evaluación de la infracción generalizada o, en su caso, la infracción generalizada con dimensión en la Unión, en una posición común acordada entre ellas.



4. A menos que las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada lleguen a un acuerdo diferente, el coordinador comunicará la posición común al comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Al comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión se le dará la oportunidad de ser oído sobre las cuestiones que son objeto de la posición común.

5. Cuando proceda, y sin perjuicio del artículo 15 o de las normas sobre confidencialidad y secreto profesional y comercial establecidas en el artículo 33, las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada decidirán publicar la posición común o partes de ella en sus sitios web y podrán recabar la opinión de las organizaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes y demás partes interesadas. La Comisión, de acuerdo con las autoridades competentes afectadas, publicará la posición común o parte de ella en su sitio web.

#### **Artículo 20.** *Compromisos en el marco de las acciones coordinadas.*

1. Sobre la base de una posición común adoptada con arreglo al artículo 19, apartado 3, las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada podrán invitar al comerciante responsable de la infracción generalizada o de la infracción generalizada con dimensión en la Unión a proponer dentro de un plazo determinado compromisos para el cese de dicha infracción. El comerciante podrá asimismo, por iniciativa propia, proponer compromisos para el cese de dicha infracción o proponer medidas correctoras para los consumidores que se han visto afectados por la citada infracción.

2. Cuando proceda, y sin perjuicio de las normas sobre confidencialidad y secreto profesional y comercial establecidas en el artículo 33, las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada podrán publicar en sus sitios web los compromisos propuestos por el comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión o, si procede, la Comisión podrá publicar los compromisos propuestos por el comerciante en el suyo si lo solicitan las autoridades competentes afectadas. Las autoridades competentes y la Comisión podrán recabar la opinión de las organizaciones de consumidores, asociaciones de comerciantes y demás interesados.

3. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada evaluarán los compromisos propuestos y comunicarán los resultados de la evaluación al comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión y, cuando proceda, si este hubiera propuesto compromisos en relación con medidas correctoras, informarán de ello a los consumidores que hayan alegado un perjuicio como consecuencia de dicha infracción. Cuando los compromisos sean proporcionados y suficientes para hacer cesar la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión, las autoridades competentes los aceptarán y fijarán un plazo para su cumplimiento.

4. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada harán el seguimiento del cumplimiento de los compromisos. En particular, se asegurarán de que el comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión informe regularmente al coordinador de los progresos en el cumplimiento de los compromisos. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada podrán, si ha lugar, solicitar la opinión de organizaciones de consumidores y de expertos para comprobar si las medidas adoptadas por el comerciante son acordes con los compromisos contraídos.

#### **Artículo 21.** *Medidas de ejecución en las acciones coordinadas.*

1. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada tomarán, dentro de su ámbito de competencia, todas las medidas de ejecución necesarias contra el comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión para hacerla cesar o prohibirla.

Cuando proceda, impondrán sanciones, como multas o multas coercitivas, al comerciante responsable de la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Las autoridades competentes podrán recibir del comerciante, por iniciativa de este, con carácter adicional, compromisos de medidas correctoras a favor de los consumidores afectados por la presunta infracción generalizada o la presunta infracción generalizada con dimensión en la Unión, o, en su caso, intentar obtener del comerciante compromisos que ofrezcan medidas correctoras adecuadas a los consumidores afectados por dicha infracción.



Se considerará que las medidas de ejecución son especialmente procedentes en los siguientes casos:

- a) cuando sea necesaria una acción de ejecución inmediata para hacer que cese o se prohíba la infracción de manera rápida y efectiva;
- b) cuando sea improbable que la infracción cese como consecuencia de los compromisos propuestos por el comerciante responsable de la misma;
- c) cuando el comerciante responsable de la infracción no haya propuesto compromisos antes del vencimiento del plazo fijado por las autoridades competentes afectadas;
- d) cuando los compromisos que haya propuesto el comerciante responsable de la infracción resulten insuficientes para garantizar el cese de la infracción o, en su caso, para resarcir a los consumidores perjudicados por ella, o
- e) cuando el comerciante responsable de la infracción no cumpla los compromisos propuestos para hacer cesar la infracción o, en su caso, para resarcir a los consumidores perjudicados por ella, dentro del plazo a que se refiere el artículo 20, apartado 3.

2. Las medidas de ejecución con arreglo al apartado 1 se tomarán de un modo efectivo, eficiente y coordinado para hacer que cese o se prohíba la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión. Las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada procurarán adoptar medidas de ejecución simultáneamente en los Estados miembros afectados por dicha infracción.

#### **Artículo 22.** *Cierre de las acciones coordinadas.*

1. Se procederá al cierre de la acción coordinada si las autoridades competentes afectadas por la acción coordinada llegan a la conclusión de que la infracción generalizada o la infracción generalizada con dimensión en la Unión ha cesado o ha sido prohibida en todos los Estados miembros afectados, o de que no se cometió tal infracción.
2. El coordinador comunicará sin dilación a la Comisión y, en su caso, a las autoridades competentes y a las oficinas de enlace únicas de los Estados miembros afectados por la acción coordinada el cierre de la acción coordinada.

#### **Artículo 23.** *Función del coordinador.*

1. El coordinador designado con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 o 29 deberá, en particular:
  - a) garantizar que todas las autoridades competentes afectadas y la Comisión estén debidamente informadas, en tiempo oportuno, de los progresos de la investigación o de las medidas de ejecución, según corresponda, y de los siguientes pasos previstos y las medidas que deban adoptarse;
  - b) coordinar y hacer el seguimiento de las medidas de investigación adoptadas por las autoridades competentes afectadas de conformidad con el presente Reglamento;
  - c) coordinar la preparación y la puesta en común de toda la documentación necesaria entre las autoridades competentes afectadas y la Comisión;
  - d) estar en contacto con el comerciante y otras partes interesadas en las medidas de investigación o de ejecución, según corresponda, salvo disposición en contrario de las autoridades competentes afectadas y del coordinador;
  - e) en su caso, coordinar la evaluación, las consultas y el seguimiento por parte de las autoridades competentes afectadas, así como otras medidas necesarias para la tramitación y aplicación de los compromisos propuestos por los comerciantes afectados;
  - f) en su caso, coordinar las medidas de ejecución adoptadas por las autoridades competentes afectadas;
  - g) coordinar las solicitudes de asistencia mutua presentadas por las autoridades competentes afectadas de conformidad con el capítulo III.
2. El coordinador no será considerado responsable de las acciones u omisiones de las autoridades competentes afectadas en el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 9.





3. Cuando las acciones coordinadas se refieran a infracciones generalizadas o infracciones generalizadas con dimensión en la Unión de actos jurídicos de la Unión a que se refiere el artículo 2, apartado 10, el coordinador invitará a la Autoridad Bancaria Europea a que actúe como observador.

#### **Artículo 24. Régimen lingüístico.**

1. Las lenguas utilizadas por las autoridades competentes para las notificaciones, así como para todas las comunicaciones reguladas por el presente capítulo que están relacionadas con las acciones coordinadas y los barridos serán acordadas por las autoridades competentes afectadas.

2. Cuando las autoridades competentes afectadas no puedan alcanzar un acuerdo, las notificaciones y otras comunicaciones se remitirán en la lengua oficial o una de las lenguas oficiales del Estado miembro que realice la notificación u otra comunicación. En tal caso, cuando sea necesario, cada autoridad competente afectada será responsable de la traducción de las notificaciones, comunicaciones y otros documentos que reciba de otras autoridades competentes.

#### **Artículo 25. Régimen lingüístico para la comunicación con los comerciantes.**

A los efectos de los procedimientos previstos en el presente capítulo, el comerciante tendrá derecho a comunicarse en la lengua oficial o en una de las lenguas oficiales utilizadas a efectos oficiales en el Estado miembro en que el comerciante tenga su domicilio social o su residencia.

### CAPÍTULO V

#### **Actividades a escala de la Unión**

#### **Artículo 26. Alertas.**

1. La autoridad competente notificará sin dilación a la Comisión, a las demás autoridades competentes y a las oficinas de enlace únicas cualquier sospecha razonable de que en su territorio se está produciendo una infracción regulada en el presente Reglamento que pudiera afectar a los intereses de los consumidores en otros Estados miembros.

2. La Comisión notificará sin dilación a las autoridades competentes y a las oficinas de enlace únicas afectadas cualquier sospecha razonable de que se ha cometido una infracción regulada en el presente Reglamento.

3. Cuando notifique, es decir, emita una alerta, en virtud de los apartados 1 y 2, la autoridad competente o la Comisión facilitará información sobre la presunta infracción regulada en el presente Reglamento, y en particular, cuando esté disponible, la información siguiente:

- a) una descripción del acto u omisión constitutivo de la infracción;
- b) las características del producto o del servicio objeto de la infracción;
- c) los nombres de los Estados miembros afectados o que pueden verse afectados por la infracción;
- d) la identidad del comerciante o comerciantes responsables o presuntamente responsables de la infracción;
- e) la base jurídica de posibles acciones en virtud del Derecho nacional y las correspondientes disposiciones de los actos jurídicos de la Unión enumerados en el anexo;
- f) una descripción de cualesquiera proceso judicial, medidas de ejecución u otras medidas adoptadas en relación con la infracción, así como sus fechas y duración, y el estado en que se encuentran;
- g) la identidad de las autoridades competentes que inicien un proceso judicial u adopten otras medidas.

4. Cuando se emita una alerta, la autoridad competente podrá pedir a las autoridades competentes y a las correspondientes oficinas de enlace únicas de otros Estados miembros y a la Comisión, o la Comisión podrá pedir a las autoridades competentes y a las correspondientes oficinas de enlace únicas en otros Estados miembros, que verifiquen, a partir de la información de la que dispongan o a la que puedan acceder fácilmente las correspondientes autoridades competentes o la Comisión, respectivamente, si se están produciendo presuntas infracciones similares



en el territorio de otros Estados miembros, o si se ha adoptado ya alguna medida de ejecución contra tales infracciones en esos Estados miembros. Dichas autoridades competentes de los demás Estados miembros y la Comisión atenderán sin dilación a la petición.

#### **Artículo 27. Alertas externas.**

1. Salvo que ello no esté justificado, cada Estado miembro facultará a organismos designados, centros europeos de consumidores, organizaciones y asociaciones de consumidores y, en su caso, asociaciones de comerciantes que tengan la experiencia necesaria, para emitir una alerta a las autoridades competentes de los correspondientes Estados miembros y a la Comisión, sobre las presuntas infracciones reguladas en el presente Reglamento y para que faciliten la información de que dispongan indicada en el artículo 26, apartado 3 («alerta externa»). Cada Estado miembro notificará sin dilación a la Comisión la lista de tales entidades y todos los cambios que se produzcan en ella.

2. La Comisión, previa consulta a los Estados miembros, conferirá a asociaciones que representen los intereses de los consumidores y, en su caso, de los comerciantes, en el ámbito de la Unión, la facultad de emitir alertas externas.

3. Las autoridades competentes no estarán obligadas a iniciar un procedimiento o a adoptar medida alguna en respuesta a una alerta externa. Las entidades que emitan alertas externas velarán por que la información proporcionada sea correcta, actualizada y precisa, y rectificarán o retirarán sin dilación, en su caso, la información notificada.

#### **Artículo 28. Intercambio de otra información pertinente para la detección de las infracciones.**

En la medida necesaria para alcanzar los objetivos del presente Reglamento, las autoridades competentes, utilizando la base de datos electrónica a que se refiere el artículo 35, notificarán sin dilación a la Comisión y a las autoridades competentes de los Estados miembros afectados las medidas que hayan adoptado para combatir una infracción regulada en el presente Reglamento dentro de su ámbito de competencia, siempre que sospechen que la infracción en cuestión puede afectar a los intereses de los consumidores en otros Estados miembros.

#### **Artículo 29. Barridos.**

1. Las autoridades competentes podrán decidir efectuar barridos para comprobar el cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores o para detectar infracciones. Salvo que se acuerde de otro modo por las autoridades competentes participantes, los barridos serán coordinados por la Comisión.

2. Las autoridades competentes participantes podrán, cuando efectúen barridos, hacer uso de las facultades de investigación previstas en el artículo 9, apartado 3, y de las demás facultades que les confiera el Derecho nacional.

3. Las autoridades competentes podrán invitar a organismos designados, funcionarios de la Comisión y otras personas acompañantes autorizados por la Comisión a participar en los barridos.

#### **Artículo 30. Coordinación de otras actividades que contribuyan a la investigación y la ejecución.**

1. En la medida necesaria para alcanzar los objetivos del presente Reglamento, los Estados miembros se informarán mutuamente e informarán a la Comisión de sus actividades en los ámbitos siguientes:

- a) la formación de los funcionarios que intervengan en la aplicación del presente Reglamento;
- b) la recogida, clasificación e intercambio de datos sobre las reclamaciones de los consumidores;
- c) la constitución de redes específicas sectoriales de funcionarios;
- d) la creación de herramientas de información y comunicación, y



e) en su caso, la elaboración de normas, metodologías y orientaciones sobre la aplicación del presente Reglamento.

2. En la medida necesaria para alcanzar los objetivos del presente Reglamento, los Estados miembros podrán coordinar y organizar conjuntamente actividades en los ámbitos mencionados en el apartado 1.

**Artículo 31.** *Intercambio de funcionarios entre las autoridades competentes.*

1. Las autoridades competentes podrán participar en programas de intercambio de funcionarios procedentes de otros Estados miembros con el fin de mejorar la cooperación. Las autoridades competentes adoptarán las medidas necesarias para permitir que los funcionarios de otros Estados miembros desempeñen un papel efectivo en las actividades de la autoridad competente. A tal efecto, dichos funcionarios estarán autorizados a desempeñar las tareas que les confíe la autoridad competente de acogida conforme a la legislación del Estado miembro de esta.

2. Durante el intercambio, la responsabilidad civil y penal del funcionario estará sujeta al mismo régimen que la de los funcionarios de la autoridad competente de acogida. Los funcionarios de otros Estados miembros cumplirán las normas profesionales y las normas internas de conducta correspondientes de la autoridad competente de acogida. Dichas normas de conducta garantizarán, en particular, la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales, la equidad de los procedimientos y el correcto cumplimiento de las normas de confidencialidad y secreto profesional y comercial establecidas en el artículo 33.

**Artículo 32.** *Cooperación internacional.*

1. En la medida necesaria para alcanzar los objetivos del presente Reglamento, la Unión cooperará con terceros países y con las organizaciones internacionales competentes en los ámbitos regulados en el presente Reglamento con el fin de proteger los intereses de los consumidores. La Unión y los terceros países interesados podrán concluir acuerdos por los que se establezcan disposiciones en materia de cooperación, incluidas las disposiciones para el establecimiento de asistencia mutua, el intercambio de información confidencial y los programas de intercambio de personal.

2. Los acuerdos celebrados entre la Unión y terceros países en materia de cooperación y asistencia mutua para proteger y reforzar los intereses de los consumidores respetarán las normas pertinentes en materia de protección de datos aplicables a la transmisión de datos personales a terceros países.

3. Cuando una autoridad competente reciba información de una autoridad de un tercer país que sea potencialmente relevante para las autoridades competentes de otros Estados miembros, la comunicará a dichas autoridades competentes en la medida en que lo permitan los acuerdos de asistencia bilateral con ese tercer país que sean aplicables y en la medida en que dicha información sea conforme con la legislación de la Unión relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales.

4. La información comunicada en virtud del presente Reglamento también se podrá comunicar a una autoridad de un tercer país por una autoridad competente en el marco de un acuerdo de asistencia bilateral con ese tercer país, siempre que se haya obtenido la aprobación de la autoridad competente que transmitió inicialmente la información, y siempre que se haga de conformidad con la legislación de la Unión relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales.

## CAPÍTULO VI

### Disposiciones comunes

**Artículo 33.** *Uso y divulgación de la información y secreto profesional y comercial.*

1. La información recabada por las autoridades competentes y la Comisión o comunicada a estas con ocasión de la aplicación del presente Reglamento se utilizará con el único fin de asegurar el cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores.



2. La información a que se refiere el apartado 1 será tratada como información confidencial y solo se utilizará y divulgará con el debido respeto a los intereses comerciales de las personas físicas o jurídicas, incluidos los secretos comerciales y la propiedad intelectual.

3. No obstante, las autoridades competentes, previa consulta a la autoridad competente que facilitó la información, podrán divulgar la información necesaria para:

- a) probar las infracciones reguladas en el presente Reglamento;
- b) hacer cesar o prohibir las infracciones reguladas en el presente Reglamento.

**Artículo 34.** *Utilización de las pruebas y de los resultados de la investigación.*

Las autoridades competentes podrán utilizar como prueba cualquier información, documento, resultado, declaración, copia certificada conforme o información analítica comunicada, sobre la misma base que si se tratase de documentos análogos obtenidos en su propio Estado miembro, con independencia del soporte en que estén almacenados.

**Artículo 35.** *Base de datos electrónica.*

1. La Comisión creará y mantendrá una base de datos electrónica para todas las comunicaciones entre las autoridades competentes, las oficinas de enlace únicas y la Comisión en el marco del presente Reglamento. Toda información remitida a través de la base de datos electrónica se almacenará y tratará en ella. Se dará acceso directo a dicha base de datos a las autoridades competentes, las oficinas de enlace únicas y a la Comisión.

2. La información proporcionada por las entidades autorizadas para emitir una alerta externa en virtud del artículo 27, apartados 1 o 2, se almacenará y tratará en la base de datos electrónica. Sin embargo, dichas entidades no tendrán acceso a la base de datos.

3. Cuando una autoridad competente, un organismo designado o una de las entidades autorizadas para emitir una alerta externa en virtud del artículo 27, apartados 1 o 2, determine que una alerta relativa a una infracción que se haya comunicado conforme a los artículos 26 y 27 ha resultado ulteriormente ser infundada, retirará la alerta. La Comisión suprimirá sin dilación la información correspondiente de la base de datos e informará a los interesados del motivo de dicha supresión.

Los datos en relación con una infracción no se conservarán en la base de datos electrónica más tiempo del que sea necesario para conseguir los fines para los cuales fueron obtenidos y tratados, y en ningún caso durante más de cinco años a contar desde la fecha en que:

- a) una autoridad solicitada notifique a la Comisión, con arreglo al artículo 12, apartado 2, que una infracción dentro de la Unión ha cesado;
- b) el coordinador notifique el cierre de la acción coordinada con arreglo al artículo 22, apartado 1;
- c) la información se haya introducido en la base de datos, en todos los demás casos.

4. La Comisión adoptará actos de ejecución en los que se establezcan las disposiciones prácticas y operativas para el funcionamiento de la base de datos electrónica. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2.

**Artículo 36.** *Renuncia al reembolso de gastos.*

1. Los Estados miembros renunciarán a cualquier demanda de reembolso de los gastos en que se incurra por la aplicación del presente Reglamento.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, respecto a las solicitudes de medidas de ejecución en virtud del artículo 12, el Estado miembro de la autoridad solicitante deberá responder ante el Estado miembro de la





autoridad solicitada de cualquier gasto o pérdida producidos como consecuencia de que un órgano jurisdiccional desestime las medidas y las declare infundadas con respecto al fondo de la infracción de que se trate.

**Artículo 37. Prioridades en materia de ejecución.**

1. A más tardar el 17 de enero de 2020, y en lo sucesivo cada dos años, los Estados miembros intercambiarán entre sí y con la Comisión información sobre sus prioridades en materia de ejecución a efectos de la aplicación del presente Reglamento.

Dicha información incluirá los elementos siguientes:

- a) información sobre las tendencias de los mercados que pudieran afectar a los intereses de los consumidores en el Estado miembro de que se trate y en otros Estados miembros;
- b) una descripción de las acciones realizadas en el marco del presente Reglamento en los dos años anteriores y, en particular las medidas de investigación y ejecución relativas a infracciones generalizadas;
- c) las estadísticas intercambiadas por medio de alertas a que se refiere el artículo 26;
- d) los ámbitos prioritarios planificados con carácter provisional, para los dos años siguientes, para el control del cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores en el Estado miembro de que se trate, y
- e) los ámbitos prioritarios propuestos, para los dos años siguientes, para el control del cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores a escala de la Unión.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 33, la Comisión elaborará cada dos años una síntesis de la información a que se refiere el apartado 1, letras a), b) y c), y la hará pública. La Comisión informará de ello al Parlamento Europeo.

3. En caso de que se produzca un cambio sustancial de las circunstancias o de las condiciones del mercado durante los dos años posteriores a la última presentación de información sobre sus prioridades en materia de ejecución, los Estados miembros actualizarán dichas prioridades e informarán de ello a los demás Estados miembros y a la Comisión.

4. La Comisión elaborará un resumen de las prioridades en materia de ejecución presentadas por los Estados miembros con arreglo al apartado 1 del presente artículo e informará anualmente al comité a que se refiere el artículo 38, apartado 1, a fin de facilitar el establecimiento de un orden de prioridades de actuación con arreglo al presente Reglamento. La Comisión intercambiará información sobre mejores prácticas y evaluaciones comparativas de mercado con los Estados miembros, en particular con vistas al desarrollo de actividades para el fomento de capacidades.

## CAPÍTULO VII

### Disposiciones finales

**Artículo 38. Comité.**

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

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

**Artículo 39. Notificaciones.**

Los Estados miembros comunicarán sin dilación a la Comisión el texto de las disposiciones de Derecho nacional que adopten en materias reguladas por el presente Reglamento, así como el texto de los acuerdos que celebren en materias reguladas por el presente Reglamento, distintos de los acuerdos que celebren que se refieran a casos particulares.



#### **Artículo 40. Informes.**

1. A más tardar el 17 de enero de 2023, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación del presente Reglamento.

2. Dicho informe contendrá una evaluación de la aplicación del presente Reglamento, incluida una evaluación de la eficacia de las medidas de ejecución para el cumplimiento de la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores en virtud del presente Reglamento, en particular por lo que respecta a las facultades de las autoridades competentes a que se refiere el artículo 9, junto con un examen de aspectos como la forma que protege los intereses de los consumidores en los principales mercados de consumo objeto de comercio transfronterizo.

Dicho informe irá acompañado, en caso necesario, de una propuesta legislativa.

#### **Artículo 41. Derogación.**

Queda derogado el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 con efectos a partir del 17 de enero de 2020.

#### **Artículo 42. Entrada en vigor y aplicación.**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea. Será aplicable a partir del 17 de enero de 2020.

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

Hecho en Estrasburgo, el 12 de diciembre de 2017.

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*  
A. TAJANI

*Por el Consejo*  
*El Presidente*  
M. MAASIKAS

### **ANEXO**

#### **Directivas y Reglamentos a los que se hace referencia en el artículo 3, punto 1**

1. 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).

2. Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores (DO L 80 de 18.3.1998, p. 27).

3. Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo (DO L 171 de 7.7.1999, p. 12).

4. 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») (DO L 178 de 17.7.2000, p. 1).

5. Directiva 2001/83/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de noviembre de 2001, por la que se establece un código comunitario sobre medicamentos para uso humano (DO L 311 de 28.11.2001, p. 67): artículos 86 a 100.

6. Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37): artículo 13.

7. Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE (DO L 271 de 9.10.2002, p. 16).

8. Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

9. 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 y 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).

10. Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

11. Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa (DO L 376 de 27.12.2006, p. 21): artículo 1, artículo 2, letra c), y artículos 4 a 8.

12. Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DO L 376 de 27.12.2006, p. 36): artículo 20.

13. Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

14. Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo (DO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

15. 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): artículos 22, 23 y 24.

16. Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio (DO L 33 de 3.2.2009, p. 10).

17. Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual), (DO L 95 de 15.4.2010, p. 1): artículos 9, 10, 11 y 19 a 26.

18. Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1).



**19.** Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1).

**20.** 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).

**21.** 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): artículo 13.

**22.** 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): artículo 14.

**23.** Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 (DO L 60 de 28.2.2014, p. 34): artículos 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, capítulo 10 y anexos I y II.

**24.** Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (DO L 257 de 28.8.2014, p. 214): artículos 3 a 18 y artículo 20, apartado 2.

**25.** 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).

**26.** Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior (DO L 168 de 30.6.2017, p. 1).

© Unión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/>

Únicamente se consideran auténticos los textos legislativos de la Unión Europea publicados en la edición impresa del Diario Oficial de la Unión Europea.