

## I

(Comunicaciones)

## CONSEJO

## RESOLUCIÓN DEL CONSEJO

de 25 de mayo de 2000

**relativa a una red comunitaria de órganos nacionales responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo**

(2000/C 155/01)

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

1. TOMA NOTA del rápido desarrollo de nuevas formas de comercialización de bienes y servicios, especialmente a través del comercio electrónico, y por consiguiente del aumento de las transacciones transfronterizas de los consumidores que serán potenciadas con la introducción del euro;
2. REAFIRMA su preocupación en lo que respecta al refuerzo de la confianza de los consumidores en el funcionamiento del mercado interior y de su capacidad para aprovechar plenamente las oportunidades que ofrece;
3. CONSIDERA que, a estos efectos, aparte de mejorarse el acceso a la justicia, tal y como señaló el Consejo Europeo de Tampere de los días 15 y 16 de octubre de 1999, debe promoverse a nivel nacional y, en una forma adecuada, a nivel comunitario, el desarrollo de procedimientos prácticos, eficaces y de coste reducido para la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo;
4. SUBRAYA que toda iniciativa debe basarse en:
  - la participación voluntaria,
  - sin privar al consumidor de su derecho a la tutela judicial tal como está reconocido en el apartado 1 del artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos,
  - sin menoscabo de cualesquiera otras vías administrativas o judiciales para obtener reparación,
  - teniendo plenamente en cuenta las disposiciones legales, la costumbre y las prácticas nacionales, así como el Convenio de 27 de septiembre de 1968 relativo a la competencia judicial y la ejecución de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil,
  - sin prejuzgar el debate en curso sobre la competencia judicial y la ejecución de las resoluciones judiciales en materia civil y mercantil;

5. RECUERDA sus conclusiones, de 25 de noviembre de 1996, relativas al plan de acción de la Comisión sobre el acceso de los consumidores a la justicia y la solución de litigios en materia de consumo en el mercado interior, que incluye una referencia al formulario de reclamación, y su Resolución de 19 de enero de 1999 sobre la dimensión relativa a los consumidores en la sociedad de la información (<sup>1</sup>);
6. TOMA NOTA de que la Recomendación 98/257/CE de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo supone una contribución importante para el establecimiento y el desarrollo de órganos nacionales;
7. TOMA NOTA de que en los Estados miembros existen órganos extrajudiciales que escapan al ámbito de aplicación de la Recomendación 98/257/CE, ya que no proponen ni imponen formalmente una solución, sino que se limitan a intentar encontrar una solución de mutuo acuerdo, por lo que no se espera que apliquen todos los principios fijados en la Recomendación pero que desempeñan también un papel provechoso para el consumidor;
8. AGOGE FAVORABLEMENTE el documento de trabajo de la Comisión sobre la creación de una red extrajudicial europea (EEJ-Net);
9. AGOGE FAVORABLEMENTE la sugerencia de la comisión de incluir en la red extrajudicial europea, según convenga, órganos o mecanismos extrajudiciales que no estén comprendidos en el ámbito de aplicación de la Recomendación 98/257/CE y sugiere a los Estados miembros que comprueben si dichos órganos o mecanismos aplican todos los criterios que deberán desarrollarse tal como se indica en el siguiente punto 11.5;
10. INVITA a los Estados miembros a que:
  - (1) alienten las actividades de órganos responsables de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, también con respecto a las transacciones transfronterizas y, cuando proceda, la creación de dichos órganos, sobre la base de la Recomendación 98/257/CE;

<sup>(1)</sup> DO C 23 de 28.1.1999, p. 1.

- (2) teniendo en cuenta el anterior punto 4 y a la luz de los debates en curso entre las partes interesadas, creen o designen, además, en cada Estado miembro un punto central (centro de intercambio de información) para el suministro de información, orientaciones, apoyo práctico y asistencia práctica a los consumidores para facilitar su acceso a los órganos o mecanismos extrajudiciales pertinentes a escala nacional o, en su caso, del país del proveedor, así como a los puntos de contacto en otros Estados miembros;
- (3) fomenten la colaboración entre las organizaciones profesionales y económicas y las organizaciones de consumidores con vistas a:
- contribuir a las actividades de los órganos extrajudiciales y de los puntos de contacto,
  - promover, en este contexto, la creación de nuevos sistemas de solución de litigios, en particular con una aplicación en línea;
- (4) alienten a las empresas así como a las organizaciones profesionales y económicas a «afiliarse» o asociarse a órganos extrajudiciales en los Estados miembros en los que ellas mismas o sus miembros entablen negocios con los consumidores;
- (5) comuniquen a la Comisión, si todavía no lo han hecho, los órganos que aplican los principios de la Recomendación 98/257/CE así como, cuando proceda, otros órganos o mecanismos extrajudiciales;
11. INVITA a la Comisión a que:
- (1) ayude a los estados miembros, cuando proceda, en lo relativo a los aspectos técnicos, al fomento de las actividades de los órganos extrajudiciales existentes y a la creación de nuevos órganos;
- (2) emprenda acciones para facilitar la constitución de una red de puntos centrales nacionales para formar una red extrajudicial a escala comunitaria con el objetivo de facilitar la solución extrajudicial de litigios transfronterizos;
- (3) apoye la red antedicha, en conformidad con la Decisión nº 283/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de enero de 1999, por la que se establece un marco general para las actividades comunitarias en favor de los consumidores (<sup>1</sup>) y dentro de los límites del marco financiero que dicha Decisión fija;
- (4) apoye, conforme a una base técnica, la creación y coordinación de puntos centrales nacionales, en particular por medio de mecanismos técnicos para la comunicación en línea y de servicios de traducción;
- (5) desarrolle en estrecha cooperación con los Estados miembros criterios comunes para la valoración de los órganos extrajudiciales que no estén comprendidos en el ámbito de aplicación de la Recomendación 98/257/CE; estos criterios deberán garantizar, entre otras cosas, la calidad, equidad y eficacia de dichos órganos;
- (6) estudie asimismo la posibilidad de animar a órganos extrajudiciales y puntos centrales a desarrollar, en la medida de lo posible, disposiciones prácticas en favor del consumidor, en particular, cuando sea conveniente y especialmente cuando un contrato se haya celebrado a distancia, un procedimiento escrito o en línea, en especial en la resolución de litigios transfronterizos, para evitar así la necesidad de que el consumidor deba trasladarse;
12. INVITA a los Estados miembros a que informen regularmente a la Comisión sobre el desarrollo de los órganos nacionales y de los puntos centrales; INVITA a la Comisión a informar regularmente al Consejo sobre el desarrollo de una red extrajudicial europea y de otras redes más especializadas para propósitos semejantes.

(<sup>1</sup>) DO L 34 de 9.2.1999, p. 1.