

**REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2022/2117 DE LA COMISIÓN****de 13 de julio de 2022****por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación que especifican los requisitos, modelos de formatos y procedimientos para la tramitación de reclamaciones****(Texto pertinente a efectos del EEE)**

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, y en particular su artículo 7, apartado 5, párrafo tercero,

Considerando lo siguiente:

- (1) En aras de la protección de los inversores, así como para promover un sistema eficaz de gobernanza interna, los proveedores de servicios de financiación participativa deben proporcionar a sus clientes un acceso fácil, en su sitio web, a una descripción clara, comprensible y actualizada de su procedimiento de tramitación de reclamaciones.
- (2) A fin de evitar divergencias en los procedimientos de tramitación de reclamaciones entre los proveedores de servicios de financiación participativa en toda la Unión, los clientes deben poder presentar sus reclamaciones utilizando formatos normalizados armonizados.
- (3) A fin de garantizar un nivel adecuado de protección de los inversores, conviene exigir a los proveedores de servicios de financiación participativa que garanticen que los reclamantes puedan presentar reclamaciones al menos en la lengua utilizada por los proveedores de servicios de financiación participativa para promover sus servicios u ofertas de financiación participativa en la Unión.
- (4) Con objeto de garantizar una tramitación rápida y oportuna de las reclamaciones, los proveedores de servicios de financiación participativa deben acusar recibo de toda reclamación e informar al reclamante, en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la reclamación, de si dicha reclamación es admisible. Tras el acuse de recibo de la reclamación, el reclamante debe recibir los datos de contacto de la persona o departamento al que puede dirigirse para cualquier consulta relacionada con la reclamación, así como un plazo indicativo en el que cabe esperar una decisión sobre la reclamación. Cuando una reclamación se considere inadmisibile, el proveedor de servicios de financiación participativa debe informar al reclamante de su decisión y comunicarle los motivos de la misma.
- (5) A fin de garantizar una investigación rápida, oportuna y justa de las reclamaciones, tras la recepción de una reclamación, los proveedores de servicios de financiación participativa deben evaluar si dicha reclamación es clara, completa y contiene todas las pruebas e información pertinentes necesarias para tramitarla. Cuando proceda, debe solicitarse rápidamente información adicional. Los proveedores de servicios de financiación participativa deben recopilar e investigar todas las pruebas e información pertinentes en relación con la reclamación. Los reclamantes deben estar debidamente informados sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones.
- (6) A fin de garantizar una tramitación justa y eficaz de las reclamaciones, las decisiones sobre las reclamaciones deben abordar todos los puntos planteados por el reclamante. Asimismo, las reclamaciones que presenten circunstancias similares deben dar lugar a decisiones coherentes, salvo que el proveedor de servicios de financiación participativa pueda justificar objetivamente cualquier posible desviación de una decisión adoptada anteriormente.

---

<sup>(1)</sup> DO L 347 de 20.10.2020, p. 1.

- (7) Con objeto de garantizar una rápida tramitación de las reclamaciones, las decisiones sobre las mismas deben comunicarse al reclamante lo antes posible y dentro del plazo establecido en el procedimiento de tramitación de reclamaciones. En circunstancias excepcionales, cuando el proveedor de servicios de financiación participativa no pueda cumplir dicho plazo, debe informarse al reclamante de los motivos del retraso y de la fecha en la que se adoptará una decisión.
- (8) Cuando la decisión sobre una reclamación no atienda positivamente a toda la solicitud del denunciante, conviene que la decisión contenga una motivación exhaustiva e información sobre las vías de recurso disponibles.
- (9) A fin de garantizar una interacción eficiente, los proveedores de servicios de financiación participativa deben comunicarse con los denunciantes en un lenguaje claro y comprensible. Las comunicaciones de los proveedores de servicios de financiación participativa deben hacerse por escrito por medios electrónicos o, a petición del reclamante, en papel.
- (10) El presente Reglamento se basa en los proyectos de normas técnicas de regulación que la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM) ha presentado a la Comisión.
- (11) La AEVM ha llevado a cabo una consulta pública abierta sobre los proyectos de normas técnicas de regulación en que se basa el presente Reglamento, ha analizado los costes y beneficios potenciales correspondientes y ha recabado el dictamen del Grupo de partes interesadas del sector de los valores y mercados, establecido de conformidad con el artículo 37 del Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(7)</sup>.
- (12) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(8)</sup>, emitió su dictamen el 1 de junio de 2022.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### Artículo 1

### Procedimiento de tramitación de reclamaciones

1. A efectos del presente Reglamento, se entenderá por «reclamación» una declaración de insatisfacción dirigida a un proveedor de servicios de financiación participativa por uno de sus clientes en relación con la prestación de servicios de financiación participativa.
2. Los procedimientos de tramitación de reclamaciones a que se refiere el artículo 7, apartado 1, del Reglamento (UE) 2020/1503 proporcionarán a los clientes de los proveedores de servicios de financiación participativa información clara y precisa, y contendrán al menos todos los elementos siguientes:
  - a) las condiciones de admisibilidad de las reclamaciones;
  - b) información que indique que las reclamaciones se presentan y tramitan de forma gratuita;
  - c) una descripción detallada de cómo presentar reclamaciones, que incluya lo siguiente:
    - 1) información que indique que las reclamaciones deben presentarse utilizando el modelo de plantilla que figura en el anexo;
    - 2) el tipo de información y pruebas que debe presentar el reclamante;
    - 3) la identidad y los datos de contacto de la persona a la que deban dirigirse las reclamaciones o del departamento al que deben presentarse;
    - 4) la plataforma, el sistema o la dirección electrónicos a los que deben presentarse las reclamaciones;
    - 5) la lengua o lenguas en las que el reclamante puede presentar su reclamación de conformidad con el artículo 2, apartado 2;

<sup>(7)</sup> Reglamento (UE) n.º 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/77/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 84).

<sup>(8)</sup> Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

- d) el procedimiento de tramitación de reclamaciones, tal como se especifica en los artículos 3 a 5;
- e) el plazo en el que se notificará al reclamante la decisión sobre la reclamación.

3. Los proveedores de servicios de financiación participativa podrán modificar, cuando proceda, los procedimientos de tramitación de reclamaciones. Publicarán una descripción actualizada de dichos procedimientos en su sitio web, así como el modelo de plantilla que figura en el anexo, y garantizarán que tanto la descripción como la plantilla sean fácilmente accesibles en él.

4. La descripción de los procedimientos de tramitación de reclamaciones y el modelo de plantilla que figura en el anexo se publicarán en cada una de las lenguas de la ficha de datos fundamentales de la inversión a que se refieren los artículos 23 y 24 del Reglamento (UE) 2020/1503 o de las comunicaciones publicitarias a que se refiere el artículo 27, apartado 1, de dicho Reglamento.

#### *Artículo 2*

##### **Formato normalizado y lenguas**

1. Los proveedores de servicios de financiación participativa velarán por que los clientes puedan presentar reclamaciones por medios electrónicos, utilizando el modelo de plantilla que figura en el anexo.
2. Los proveedores de servicios de financiación participativa garantizarán que los clientes puedan presentar reclamaciones en cualquiera de las lenguas a que se refiere el artículo 1, apartado 4.

#### *Artículo 3*

##### **Acuse de recibo y verificación de la admisibilidad**

1. Los proveedores de servicios de financiación participativa acusarán recibo de la reclamación e informarán al reclamante sobre su admisibilidad en un plazo de diez días hábiles a partir de su recepción. Cuando una reclamación no cumpla las condiciones de admisibilidad a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra a), los proveedores de servicios de financiación participativa facilitarán al reclamante una explicación clara de los motivos por los que se ha desestimado la reclamación por inadmisibile.
2. El acuse de recibo de la reclamación incluirá lo siguiente:
  - a) la identidad y los datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, de la persona a la que el reclamante puede dirigir cualquier consulta relacionada con su reclamación o del departamento al que debe remitirlas;
  - b) una referencia al plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e).

#### *Artículo 4*

##### **Investigación de las reclamaciones**

1. Cuando los proveedores de servicios de financiación participativa reciban una reclamación admisible, evaluarán, sin demora indebida, si la reclamación es clara y completa. En particular, determinarán si contiene toda la información y las pruebas pertinentes. Cuando un proveedor de servicios de financiación participativa llegue a la conclusión de que la reclamación es poco clara o incompleta, solicitará sin demora cualquier información adicional o prueba necesaria para la correcta tramitación de la reclamación.
2. Los proveedores de servicios de financiación participativa procurarán recopilar y examinar toda la información y las pruebas pertinentes en relación con la reclamación.
3. Los proveedores de servicios de financiación participativa mantendrán debidamente informado al reclamante de cualquier medida adicional adoptada para tramitar la reclamación y responderán sin demora indebida a las solicitudes razonables de información formuladas por este.

*Artículo 5***Decisiones**

1. El proveedor de servicios de financiación participativa, en su decisión sobre la reclamación, abordará todos los puntos planteados e indicará los motivos del resultado de la investigación. Dicha decisión será coherente con cualquier decisión anterior adoptada por el proveedor de servicios de financiación participativa en relación con reclamaciones similares, salvo que pueda justificar una conclusión diferente.
2. Los proveedores de servicios de financiación participativa comunicarán al reclamante su decisión sobre la reclamación lo antes posible y en el plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e).
3. Cuando, en situaciones excepcionales, la decisión sobre una reclamación no pueda adoptarse en el plazo a que se refiere el artículo 1, apartado 2, letra e), los proveedores de servicios de financiación participativa informarán al reclamante de los motivos de dicho retraso y especificarán la fecha de la decisión.
4. En caso de que la decisión no satisfaga la petición del reclamante o solo la satisfaga parcialmente, la decisión expondrá detalladamente la motivación e incluirá información sobre las vías de recurso disponibles.

*Artículo 6***Comunicación con los reclamantes**

1. Al tramitar las reclamaciones, los proveedores de servicios de financiación participativa se comunicarán con los reclamantes en un lenguaje claro y sencillo que sea fácil de entender.
2. Toda comunicación que el proveedor de servicios de financiación participativa dirija al reclamante con arreglo a los artículos 3 a 5 se hará en la lengua en la que el reclamante haya presentado su reclamación, siempre que se trate de una de las lenguas a que se refiere el artículo 1, apartado 4. La comunicación se efectuará por escrito por medios electrónicos o, a petición del reclamante, en papel.

*Artículo 7***Entrada en vigor**

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

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

Hecho en Bruselas, el 13 de julio de 2022.

*Por la Comisión*  
*La Presidenta*  
Ursula VON DER LEYEN

## ANEXO

**Modelo de formato para la presentación de reclamaciones****PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN**

(a enviar por el cliente al proveedor de servicios de financiación participativa)

## 1.a Datos personales del reclamante:

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO Y LEI (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

## 1.b Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 1.a):

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

## 2.a Datos personales del representante legal (si procede) (un poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante):

APELLIDOS	NOMBRE/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NÚMERO DE REGISTRO Y LEI (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		CORREO ELECTRÓNICO	
----------	--	--------------------	--

2.b Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 2.a):

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO		CORREO ELECTRÓNICO	
----------	--	--------------------	--

### 3. Información relativa a la reclamación

3.a Referencia completa de la inversión o del acuerdo al que se refiere la reclamación (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del promotor del proyecto/empresa o proyecto de financiación participativa, otras referencias de las transacciones pertinentes, etc.)

--

3.b Descripción del objeto de la reclamación (especifíquese claramente el objeto de la reclamación)

--

Facítese documentación justificativa de los hechos mencionados.

3.c Fecha o fechas de los hechos que han generado la reclamación

--

3.d Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (si procede)

3.e Otras observaciones o información pertinente (si procede)

En (lugar) \_\_\_\_\_ el (fecha) \_\_\_\_\_

FIRMA

**RECLAMANTE/REPRESENTANTE LEGAL**

*Documentación facilitada (marque la casilla correspondiente):*

Poder u otro documento pertinente .....	<input type="checkbox"/>
Copia de los documentos contractuales de las inversiones objeto de la reclamación .....	<input type="checkbox"/>
Otros documentos justificativos de la reclamación:	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>