



Bruxelles, 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 per quanto riguarda la dismissione della piattaforma europea ODR

(Testo rilevante ai fini del SEE)

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

• **Motivi e obiettivi della proposta**

Nella sua comunicazione sulla competitività a lungo termine dell'UE¹, la Commissione ha ribadito il proprio impegno a vagliare la legislazione dell'UE in termini di idoneità allo scopo, in particolare per ridurre i costi di conformità per le imprese e le pubbliche amministrazioni.

La legislazione europea sui meccanismi di ricorso stragiudiziale per i consumatori (la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution* - ADR)² e il regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online (*online dispute resolution* - ODR)³) è stata adottata nel 2013 e da allora non è mai stata modificata, nonostante i drastici cambiamenti del mercato al consumo, in particolare per quanto riguarda la sua dimensione digitale in rapida espansione.

Mentre la direttiva sull'ADR stabilisce un quadro generale per i ricorsi dei consumatori, obbligando gli Stati membri a garantire che questi possano sottoporre le loro controversie ad organismi ADR che soddisfano criteri di qualità comuni e possano risolvere tali controversie in modo equo, rapido e non oneroso dal punto di vista economico, il regolamento sull'ODR è stato adottato al solo scopo di istituire la piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online (la piattaforma ODR), strumento per consentire a consumatori e professionisti di adire gli organismi ADR per le controversie relative agli acquisti online.

La piattaforma ODR opera dal 2016 come infrastruttura digitale pienamente multilingue in cui i consumatori possono chiedere ai professionisti online di risolvere una controversia ricorrendo a un organismo ADR. Nonostante un numero elevato di visite, la piattaforma ODR consente il trattamento di soli 200 casi all'anno in media a livello UE da parte degli organismi ADR.

Questo livello di prestazioni non giustifica i costi sostenuti dalla Commissione per mantenere lo strumento, né i costi sostenuti dalle pubbliche amministrazioni e dalle imprese online per adempiere ai loro obblighi ai sensi del regolamento sull'ODR. L'obiettivo della presente proposta è pertanto quello di abrogare il regolamento sull'ODR, dismettendo in tal modo la piattaforma ODR, e di eliminare l'obbligo per le imprese online di fornire un link a tale piattaforma e di gestire una mail per la comunicazione.

¹ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni - Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030, Bruxelles, 16.3.2023, COM(2023) 168 final, [EUR-Lex - 52023DC0168 - IT - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

² Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori).

³ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

- **Coerenza con altri testi giuridici dell'Unione.**

La proposta inoltre modifica la legislazione che attualmente fa riferimento al regolamento sull'ODR come possibile mezzo di comunicazione tra consumatori e professionisti, compreso il regolamento sullo sportello digitale unico⁴.

2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ

- **Base giuridica**

La base giuridica della proposta (identica a quella del regolamento sull'ODR) è l'articolo 114 TFUE sulla realizzazione del mercato interno, nel rispetto dell'articolo 169 TFUE⁵. Esso conferisce all'UE la competenza ad emanare misure per il ravvicinamento delle norme nazionali relative all'instaurazione e al funzionamento del mercato interno.

- **Sussidiarietà (per la competenza non esclusiva)**

Il regolamento sull'ODR era giustificato da considerazioni di sussidiarietà: nel 2011, quando è stato adottato dalla Commissione, i mercati digitali erano ancora in fase di sviluppo, senza alcuna garanzia di adeguati strumenti digitali privati o pubblici che aiutassero i professionisti online a contattare gli organismi ADR. Tali considerazioni sono tuttavia diventate irrilevanti con il rapido sviluppo dei sistemi online di gestione dei reclami dei mercati elettronici, che a loro volta sono diventati velocemente uno dei principali canali di risoluzione delle controversie per le PMI che commerciano online.

- **Proporzionalità**

L'abrogazione del regolamento sull'ODR elimina gli oneri attualmente esistenti per gli operatori pubblici e privati.

- **Scelta dell'atto giuridico**

Poiché l'obiettivo della presente proposta è principalmente quello di abrogare il regolamento sull'ODR, un regolamento è la scelta appropriata.

3. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI EX POST, DELLE CONSULTAZIONI DEI PORTATORI DI INTERESSI E DELLE VALUTAZIONI D'IMPATTO

- **Valutazioni ex post / Vaglio di adeguatezza della legislazione vigente**

L'articolo 21 del regolamento sull'ODR prevede la pubblicazione annuale di una relazione sulle prestazioni della piattaforma e di relazioni periodiche sull'applicazione del regolamento stesso. Alla luce delle informazioni contenute in tali relazioni, che dimostrano l'utilizzo molto limitato della piattaforma per promuovere l'uso delle procedure ADR sui mercati online, non è stato necessario effettuare una valutazione dettagliata. L'allegato 7 della valutazione d'impatto effettuata per rivedere la direttiva sull'ADR precisa comunque in dettaglio le ragioni alla base delle scarse prestazioni della piattaforma ODR.

⁴ Regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 (Testo rilevante ai fini SEE) (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 1).

⁵ L'articolo 169 TFUE stabilisce che gli obiettivi di promozione degli interessi dei consumatori e di garanzia di un livello elevato di protezione dei consumatori possono essere conseguiti mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 del TFUE.

- **Consultazioni dei portatori di interessi e studi**

Nel quadro del lavoro di valutazione della direttiva sull'ADR, nel corso del 2021 e del 2022 la Commissione ha svolto ampie consultazioni che comprendevano anche alcune domande riguardanti il regolamento sull'ODR: due consultazioni pubbliche multilingui con un approccio sia retrospettivo sia rivolto al futuro in materia di ADR e un invito a presentare contributi sul sito web "Di la tua".

Si sono tenute inoltre discussioni periodiche con i portatori di interessi sulle prestazioni della piattaforma ODR, compresi studi per migliorare la progettazione e le funzionalità della piattaforma, che hanno comportato sondaggi e inchieste rivolti a consumatori, professionisti, organismi ADR e punti di contatto ODR nazionali. Hanno inoltre offerto l'opportunità di discutere le prestazioni della piattaforma eventi come la riunione dei punti di contatto ODR del 13 settembre 2022 e diversi workshop, tra cui l'assemblea degli organismi ADR tenutasi nel 2021, un dibattito in occasione del vertice dei consumatori del 2022 e una tavola rotonda sull'ADR a livello transfrontaliero anch'essa svoltasi nel 2022.

È emerso un consenso generale sull'effetto utile molto scarso della piattaforma ODR, e quindi sulla sua mancanza di efficienza in termini di costi. La piattaforma ODR è stata tuttavia considerata un'importante fonte di informazioni per ottenere l'elenco degli organismi ADR accreditati dalle autorità nazionali nell'Unione ai sensi della direttiva sull'ADR, un obbligo comunque derivante da tale direttiva e attuato dalla Commissione sulla piattaforma stessa, e che pertanto continuerà ad essere mantenuto. I portatori di interessi hanno inoltre apprezzato il ruolo consultivo dei punti di contatto ODR in relazione agli acquisti transfrontalieri. Nella maggior parte dei casi, il ruolo dei punti di contatto ODR è stato ripreso dai Centri europei dei consumatori.

La Commissione ha inoltre ricevuto una consulenza informatica interna sul miglioramento della progettazione e delle funzionalità della piattaforma ODR, da cui è emersa la necessità di una revisione molto sostanziale di tale piattaforma per adeguarla alle attuali norme informatiche.

- **Valutazione d'impatto**

È stata effettuata una valutazione d'impatto per rivedere la direttiva sull'ADR, che comprendeva un'analisi dettagliata del funzionamento della piattaforma ODR nell'allegato 6.

Tale allegato esamina le statistiche sull'uso della piattaforma ODR sin dal suo inizio nel 2016 al fine di comprendere perché così pochi casi siano trattati dagli organismi ADR (meno di 200 all'anno a livello dell'UE). L'analisi mostra che la piattaforma riceve da due a tre milioni di visitatori all'anno. Una minoranza (circa il 2 %) di questi visitatori decide tuttavia di contattare il professionista interessato per proporre di avviare una procedura ADR. La maggior parte dei visitatori lascia la piattaforma dopo alcuni secondi. Nonostante il miglioramento della home page della piattaforma (aggiunta di informazioni e di un sistema interattivo di domande e risposte), il numero di richieste di procedure ADR non è aumentato, ma è al contrario diminuito da quando i consumatori sono stati informati meglio sugli obiettivi e sul funzionamento del sistema. Una volta che il consumatore presenta una richiesta, il professionista dispone di 30 giorni per accettare di avviare la procedura ADR. Solo il 2 % acconsente in tal senso; circa il 40 % dei professionisti contatta i consumatori direttamente al di fuori della piattaforma per risolvere la questione, mentre la maggior parte dei professionisti semplicemente non si pronuncia in quanto la partecipazione non è obbligatoria. Gli organismi ADR effettuano un test di ammissibilità sui casi che ricevono (circa 400 all'anno) e in media ammettono solo la metà delle richieste. Gli scarsi risultati della piattaforma ODR sono pertanto la conseguenza di una serie di fatti legati alla mancanza di informazioni preliminari

ai visitatori sul funzionamento dell'ADR, all'interesse molto limitato dei professionisti e alla disomogeneità di completezza o pertinenza dei reclami dei consumatori in relazione ai criteri di ammissibilità stabiliti dagli organismi ADR.

Questo uso limitato della piattaforma ODR ha indotto la Commissione a studiare varie soluzioni per migliorarne la diffusione da parte sia dei professionisti che dei consumatori, che tuttavia non hanno portato a conclusioni definitive sui mezzi che consentirebbero di aumentare questo utilizzo.

La dismissione della piattaforma ODR permetterebbe invece alla Commissione europea di risparmiare circa 500 000 EUR all'anno⁶, ossia 4,4 milioni di EUR in 10 anni⁷. Da uno studio comportamentale condotto sulle prescrizioni in materia di informazioni ADR⁸ è emerso che l'attuale obbligo per i professionisti di indicare chiaramente sui loro siti web il link ODR non induce il consumatore a ricorrere alla procedura ADR. Pertanto, l'eliminazione di tale link non avrebbe conseguenze negative sull'avvio di tali procedure da parte dei consumatori.

Impatto sulle PMI: le imprese che operano online, la maggioranza delle quali sono PMI, non dovrebbero più mantenere un indirizzo di posta elettronica per la corrispondenza relativa all'ODR, risparmiando così 100 EUR all'anno⁹. Il beneficio complessivo per le imprese dell'UE sarebbe allora di 370 milioni di EUR all'anno risparmiati.

Impatto sociale: la sostituzione della piattaforma ODR non avrebbe alcun impatto sociale sull'occupazione, in quanto i punti di contatto degli Stati membri (circa 50 ETP in tutta l'UE) sarebbero assorbiti dai Centri europei dei consumatori o da altri organismi incaricati di fornire consulenza sull'ADR a livello transfrontaliero e su altre possibilità di ricorso.

Impatto ambientale: la dismissione della piattaforma ODR ridurrebbe l'impronta di carbonio digitale della Commissione europea.

- **Diritti fondamentali**

La proposta tiene debitamente conto dei diritti relativi ai dati personali fornendo una data chiara in cui la piattaforma verrà dismessa (e una data anteriore in cui la piattaforma continuerà a funzionare, ma non sarà possibile presentare nuovi reclami). La proposta garantisce che tutti i dati personali siano cancellati non appena dismessa la piattaforma, al fine di ridurre al minimo il rischio di loro violazioni.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

Come analizzato nell'allegato 6 della valutazione d'impatto della direttiva sull'ADR, la dismissione della piattaforma ODR consentirebbe un risparmio sui costi per le imprese, gli

⁶ Cfr. l'allegato 7 per maggiori informazioni sui costi della piattaforma ODR. Questa cifra tiene conto anche dei costi di sostituzione della piattaforma ODR con strumenti di segnaletica, stimati a un massimo di 100 000 EUR.

⁷ 600 000 EUR risparmiati ogni anno se la piattaforma ODR non viene più mantenuta, meno 100 000 EUR ogni anno per lo sviluppo delle altre soluzioni per ridirigere i consumatori verso il giusto organismo ADR (ad esempio avvocati robot/chatbot basati sull'intelligenza artificiale).

⁸ *Behavioural study on disclosure of ADR information to consumers by traders and ADR entities.*

⁹ Il costo medio del mantenimento di questo indirizzo di posta elettronica, considerando la dovuta diligenza nell'esercizio dell'attività commerciale, che richiederebbe di leggere la corrispondenza su base giornaliera, dovrebbe ammontare a 0,5 EUR per giorno lavorativo. Le potenziali richieste di risoluzione alternativa delle controversie (400 000 all'anno) raggiungerebbero solo occasionalmente la casella di posta elettronica di un'impresa (circa 3 700 000 dettaglianti operano online, secondo Eurostat).

Stati membri e la Commissione, senza ripercussioni sui costi per gli organismi ADR. La dismissione della piattaforma non ha pertanto alcuna incidenza negativa sul bilancio.

5. ALTRI ELEMENTI

n.a.

Proposta di

REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 per quanto riguarda la dismissione della piattaforma europea ODR

(Testo rilevante ai fini del SEE)

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,
visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,
vista la proposta della Commissione europea,
previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,
visto il parere del Comitato economico e sociale europeo,
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,
considerando quanto segue:

- (1) Il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio¹⁰ ha istituito, incaricando la Commissione di svilupparla e mantenerla, la piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online ("ODR") a livello dell'Unione, che offre un punto di accesso unico ai consumatori e ai professionisti che intendono risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online.
- (2) La piattaforma ODR è un sito web interattivo tramite il quale i consumatori possono chiedere ai professionisti di acconsentire a ricorrere a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) elencato sulla piattaforma e che sia conforme alle disposizioni della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹¹.
- (3) Il regolamento (UE) n. 524/2013 impone ai professionisti online e ai mercati online di fornire sul loro sito web un link facilmente accessibile alla piattaforma ODR. Tale obbligo, unitamente alle campagne di informazione realizzate dalla Commissione e dai portatori di interessi nazionali, ha portato ogni anno sul sito web della piattaforma tra i due e i tre milioni di visitatori.
- (4) Solo una minoranza di visitatori utilizza tuttavia la piattaforma per avviare un reclamo, e solo il 2 % di questi riceve effettivamente una risposta positiva dai professionisti in modo che la richiesta possa essere trasmessa a uno degli organismi ADR elencati sulla piattaforma. Complessivamente, si tratta di circa 200 casi in tutta l'Unione. La Commissione ha pubblicato un invito a presentare contributi sull'adeguamento della risoluzione extragiudiziale delle controversie ai mercati digitali, che si è svolto dal

¹⁰ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

¹¹ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

28 settembre al 21 dicembre 2022, e ha concluso che la piattaforma era stata utilizzata solo dal 5 % dei consumatori che hanno inviato contributi, mentre la maggior parte dei partecipanti riteneva che la piattaforma dovesse essere notevolmente migliorata o dismessa in quanto non efficiente in termini di costi.

- (5) Dai dati emerge con evidenza che un ulteriore mantenimento della piattaforma europea ODR, con non più di 200 casi all'anno trasferiti a un organismo ADR, non corrisponde ai principi di efficienza ed efficacia di cui al regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio¹².
- (6) La piattaforma ODR dovrebbe essere dismessa e il regolamento (UE) n. 524/2013 dovrebbe pertanto essere abrogato. Dovrebbe essere previsto un periodo di tempo adeguato per garantire che i casi in corso sulla piattaforma possano essere adeguatamente conclusi.
- (7) L'articolo 12 del regolamento (UE) n. 524/2013 disciplina il trattamento dei dati personali relativi a una controversia e archiviati nella banca dati della piattaforma ODR gestita dalla Commissione.
- (8) A norma dell'articolo 12, paragrafo 3, del regolamento (UE) n. 524/2013, i dati personali riguardanti una controversia sono archiviati nella banca dati per il tempo necessario per realizzare i fini per i quali sono stati raccolti e per garantire che le persone interessate siano in grado di accedere ai propri dati personali allo scopo di esercitare i propri diritti. Tali dati dovrebbero essere soppressi automaticamente al più tardi sei mesi dopo la data di chiusura della controversia trasmessa alla piattaforma ODR. La Commissione dovrebbe informare con sufficiente anticipo gli utenti della piattaforma con casi ADR in corso della chiusura della piattaforma, e in ogni caso almeno quattro mesi prima della sua dismissione. La Commissione dovrebbe offrire assistenza agli utenti della piattaforma che desiderano recuperare i dati relativi al loro caso.
- (9) Poiché la piattaforma ODR è definita in altri atti giuridici dell'Unione come una piattaforma che consente ai consumatori di chiedere ai professionisti di acconsentire a una risoluzione extragiudiziale delle controversie, tali atti dovrebbero essere modificati per eliminare i riferimenti a tale piattaforma. È pertanto opportuno modificare di conseguenza il regolamento (UE) 2017/2394¹³ e il regolamento (UE) 2018/1724¹⁴ del Parlamento europeo e del Consiglio.
- (10) Alcune direttive contengono riferimenti al regolamento (UE) n. 524/2013. La sua abrogazione rende pertanto necessaria una modifica delle direttive (UE) 2015/2302¹⁵,

¹² Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 luglio 2018, che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell'Unione, che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014, (UE) n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012 (GU L 193 del 30.7.2018, pag. 1).

¹³ Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1).

¹⁴ Regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2 ottobre 2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012 (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 1).

¹⁵ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1).

(UE) 2019/2161¹⁶ e (UE) 2020/1828¹⁷ del Parlamento europeo e del Consiglio, cosa che deve essere fatta tramite la direttiva [xxx/xxx] del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori^[18],

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Il regolamento (UE) n. 524/2013 è abrogato a decorrere dal [inserire la data corrispondente a sei mesi dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento].

Articolo 2

1. La piattaforma europea ODR è dismessa.
2. La presentazione dei reclami è interrotta il [inserire la data [due mesi dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento/quattro mesi prima dell'abrogazione del presente regolamento]].
3. La Commissione informa gli utenti della piattaforma con casi ADR in corso della dismissione della piattaforma entro il [inserire la data corrispondente a due mesi dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento/quattro mesi prima dell'abrogazione del presente regolamento] e offre assistenza a chi desidera recuperare i dati accessibili relativi al proprio caso.
4. Al più tardi a decorrere dal [gg/mm/aa, ossia sei mesi dopo la data di entrata in vigore del presente regolamento] tutte le informazioni, compresi i dati personali relativi alle controversie sulla piattaforma ODR, sono cancellate.

Articolo 3

Modifica del regolamento (UE) 2017/2394

Nell'allegato del regolamento (UE) 2017/2394 il punto 22 è soppresso.

Articolo 4

Modifica del regolamento (UE) 2018/1724

Nell'allegato III del regolamento (UE) 2018/1724, il punto 7 è sostituito dal seguente:

"Elenco degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori elaborato dalla Commissione a norma dell'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE"¹⁹.

¹⁶ Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori (GU L 328 del 18.12.2019, pag. 7).

¹⁷ Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (GU L 409 del 4.12.2020, pag. 1).

¹⁸ [OP: inserire il riferimento a COM(2023) 649].

¹⁹ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

Articolo 5
Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
La presidente

Per il Consiglio
Il presidente