



Ministero delle Imprese e del Made in Italy

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, LA TUTELA DEL CONSUMATORE E LA
NORMATIVA TECNICA

Relazione

ai sensi dell'art. 6, comma 4, della legge n. 234/2012

Oggetto dell'atto:

Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828

- **Codice della proposta:** COM(2023) 649 del 17/10/2023
- **Codice interistituzionale:** 2023/0376(COD)
- **Amministrazione con competenza prevalente:** Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Premessa: finalità e contesto

- **Quadro normativo:**
 - Proposte correlate: Commission work programme 2023, Annex II: REFIT initiatives to simplify existing legislation.
 - Riferimenti: strategie, "pacchetti", programmi della Presidenza, conclusioni del Consiglio europeo, ecc.: Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030, COM(2023) 16.
 - Regolamenti, direttive, libri, relazioni già esistenti in materia:
 - Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità;
 - 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;
 - Regolamento (UE) 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);
 - Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio

2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base;

- 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;
- Regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno e che modifica i regolamenti (CE) n. 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE;
- 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;
- Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, e che abroga la direttiva 2001/95/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva 87/357/CEE del Consiglio;
- Regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 aprile 2022, relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione;
- Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 settembre 2022, relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale e che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (regolamento sui mercati digitali);
- Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali), in particolare art. 21(9);
- Regolamento (UE) 2023/988 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 10 maggio 2023, relativo alla sicurezza generale dei prodotti, che modifica il regolamento (UE) n. 1025/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, e che abroga la direttiva 2001/95/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva 87/357/CEE del Consiglio.

- Finalità generali:
 - L'intervento in questione si propone come obiettivo primario quello di assicurare il corretto funzionamento del mercato unico e conseguire un elevato livello di tutela dei consumatori, consentendo a consumatori e professionisti di dirimere le loro controversie, specialmente quelle di modesta entità, in maniera efficiente ed efficace, indipendentemente dal paese di residenza o di stabilimento. Tale iniziativa persegue tre obiettivi specifici: in primo luogo, l'adeguamento degli strumenti ADR (Alternative Dispute Resolution) ai contesti dei mercati digitali; in secondo luogo, la maggiore partecipazione da parte di consumatori e professionisti al processo di ADR; infine, il potenziamento della capacità di gestione delle controversie transfrontaliere tramite l'ADR.

- Elementi qualificanti ed innovativi:
 - Ambito di applicazione: la proposta mira a chiarire e ampliare l'ambito di applicazione materiale e geografico della direttiva sull'ADR. Tale ampliamento include tutti i tipi di controversie in materia di diritto dell'UE concernenti la tutela dei consumatori, non limitandosi esclusivamente a quelle relative a un contratto. L'attuale direttiva presenta una limitazione nella definizione del suo campo di applicazione, escludendo le dispute concernenti le fasi precontrattuali o i diritti conferiti dalla legge, come il cambiamento di fornitori di servizi o la tutela dal geoblocco. Inoltre, si propone di estendere l'ambito della direttiva alle controversie tra consumatori dell'UE e professionisti di paesi terzi. Questi ultimi potranno partecipare alle procedure ADR su base volontaria, analogamente ai professionisti dell'UE.
 - Obbligo di risposta: la proposta prevede l'obbligo per i professionisti di rispondere a una domanda posta da un organismo ADR riguardante la loro intenzione di partecipare o meno alla procedura ADR proposta. Ad ogni modo, tale obbligo non impone la partecipazione alle procedure ADR, garantendo la volontarietà del coinvolgimento.
 - Obblighi di informazione: si propone di eliminare l'obbligo imposto ai professionisti di informare i consumatori in merito agli organismi ADR nel caso in cui non intendano avviare procedure.
 - ADR transfrontaliera: la proposta attribuisce ai centri europei dei consumatori (CEC), in particolare agli organismi competenti, un nuovo ruolo di sostegno nell'assistere e orientare i consumatori nelle controversie transfrontaliere. Contestualmente, si affida alla Commissione il compito di introdurre strumenti digitali di facile utilizzo per indirizzare i consumatori verso gli organismi competenti per la risoluzione delle loro controversie.
 - Obblighi di informazione degli organismi ADR: l'obbligo degli organismi ADR di

fornire relazioni sulle loro attività alle autorità competenti non sarà più annuale ma biennale e gli stessi non dovranno più riferire sulla loro cooperazione nell'ambito di reti di organismi ADR che facilitano la risoluzione delle controversie transfrontaliere. Inoltre, gli organismi ADR non saranno più obbligati a sottoporre ogni due anni alle autorità competenti una valutazione sull'efficacia della loro collaborazione all'interno di reti di enti ADR, sulla formazione del personale e sull'efficacia delle procedure ADR offerte, comprensiva di possibili suggerimenti per migliorarne le performance.

A. Rispetto dei principi dell'ordinamento europeo

1. Rispetto del principio di attribuzione, con particolare riguardo alla correttezza della base giuridica

- La proposta rispetta il principio di attribuzione, in quanto riconducibile nell'ambito di una competenza concorrente ai sensi dell'art. 4 TFUE, in particolare quella relativa al settore "mercato interno" (art. 4, lett. a TFUE), nonché quella relativa al settore "protezione dei consumatori" (art. 4, lett. f TFUE).
- La base giuridica è correttamente individuata nell'art. 114 TFUE. In particolare, l'art. 114 TFUE consente all'UE di adottare misure per il ravvicinamento delle norme nazionali relative all'instaurazione e al funzionamento del mercato interno, nel rispetto dell'art. 169 TFUE, in base al quale, al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, l'Unione contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi.

2. Rispetto del principio di sussidiarietà

- La proposta rispetta il principio di sussidiarietà in quanto l'azione dell'Unione Europea mira rendere l'ADR più semplice ed economica, rafforzando la fiducia dei consumatori, e tali obiettivi sono meglio conseguibili a livello UE, in quanto verrebbe assicurata l'omogeneità delle tutele ai consumatori, anche per gli acquisti transfrontalieri, e, inoltre, gli obblighi di comunicazione semplificati sono imposti dal diritto dell'UE, rendendo opportuna la loro modifica a tale livello.

3. Rispetto del principio di proporzionalità

- La proposta rispetta il principio di proporzionalità in quanto opportuna e necessaria per conseguire gli scopi prefissati, senza imporre un eccessivo sacrificio sui soggetti regolati. Essa mira ad ampliare gli ambiti dell'ADR e migliorarne il funzionamento. Mantenendo un approccio di armonizzazione minima, offre flessibilità agli Stati membri nella partecipazione dei professionisti. Affronta le controversie online senza regolamentazioni dirette, raccomandando ai mercati online e alle associazioni di categoria di adottare sistemi di risoluzione delle controversie. L'abrogazione del regolamento ODR semplifica gli oneri per le imprese online. La razionalizzazione degli obblighi di comunicazione agli organismi ADR riduce l'onere amministrativo senza modifiche sostanziali. Complessivamente, la

proposta può quindi dirsi proporzionata.

B. Valutazione complessiva del progetto e delle sue prospettive negoziali

1. Valutazione del progetto e urgenza

- La valutazione delle finalità generali del progetto è complessivamente positiva in quanto intendono integrare e migliorare l'impianto normativo vigente, con potenziali benefici per cittadini e imprese, oltre che per l'amministrazione della giustizia negli Stati membri.
- Il progetto non appare di particolare urgenza, fermi i potenziali benefici suddetti.

2. Conformità del progetto all'interesse nazionale

- Le disposizioni contenute nel progetto possono ritenersi conformi all'interesse nazionale, in quanto un migliore sistema ADR, integrato a livello europeo, avvantaggerebbe cittadini e imprese, oltre che lo Stato italiano.

3. Prospettive negoziali ed eventuali modifiche ritenute necessarie od opportune

- Riguardo alla tempistica di adozione, essa non è prestabilita, ma seguirà l'iter procedurale previsto per la procedura legislativa ordinaria.
- Elementi di criticità: entità potenziali oneri per il funzionamento dei punti di contatto nazionali per l'assistenza ai consumatori.
- Si ritiene opportuno il coordinamento con amministrazioni/istituzioni interessate e gruppi di lavoro con gli attori di settore.

C. Valutazione d'impatto

4. Impatto finanziario

- Si stima che l'adozione delle misure previste dalla proposta di Direttiva comporterebbe costi ricorrenti aggiuntivi per le imprese, stimati a un totale di 38,6 milioni di euro all'anno. Questi costi si suddividono in diverse aree:
 - obbligo di risposta (si stima un costo di 2,6 milioni di euro all'anno). Questo implica che le imprese devono rispondere in modo adeguato alle notifiche delle controversie dei consumatori provenienti dagli organismi ADR, il che comporta costi associati alla gestione e alla risoluzione di queste controversie;
 - costi relativi agli organismi ADR per controversie supplementari (si prevedono costi annui aggiuntivi di 25 milioni di euro). Questo include i costi operativi sostenuti dalle imprese per partecipare e rispondere alle procedure di risoluzione delle controversie gestite dagli organismi ADR;
 - conformità delle piattaforme (si stima un costo annuo di 11 milioni di euro per le imprese). Ciò può comportare la necessità di apportare modifiche o aggiornamenti alle infrastrutture tecnologiche e ai processi operativi delle piattaforme online per adattarsi ai requisiti normativi proposti.
- Si ritiene tuttavia opportuno evidenziare che per poter procedere ad una compiuta analisi dei costi gravanti sul bilancio nazionale, appare necessario attendere i futuri sviluppi

negoziali relativi al progetto di norma di cui trattasi.

5. Effetti sull'ordinamento nazionale

- L'obiettivo generale di questa iniziativa è di garantire un corretto funzionamento del mercato unico europeo e di conseguire un alto livello di tutela dei consumatori. Ciò avviene attraverso la facilitazione dell'efficace risoluzione delle controversie tra consumatori e professionisti, indipendentemente dal loro paese di residenza o di stabilimento. Gli effetti sull'ordinamento nazionale possono dunque essere vari:
 - adeguamento dell'ADR ai mercati digitali: le modifiche proposte potranno richiedere l'introduzione di nuove regolamentazioni o l'adattamento delle leggi nazionali per includere disposizioni specifiche per la risoluzione delle controversie in contesti digitali;
 - partecipazione crescente di consumatori e professionisti all'ADR: potrà esserci una maggiore partecipazione da parte di consumatori e professionisti nei procedimenti di risoluzione delle controversie. Ciò potrebbe richiedere la formazione e la sensibilizzazione dei professionisti su come partecipare ai processi ADR, oltre a potenziali adattamenti delle pratiche aziendali e dei modelli di risoluzione delle controversie;
 - miglioramento dell'ADR transfrontaliera: l'efficacia della risoluzione delle controversie tra confini nazionali potrà migliorare. Tuttavia, ciò richiederà un'armonizzazione delle normative e delle procedure ADR tra i vari stati membri per garantire un funzionamento efficace e uniforme dei processi di risoluzione transfrontaliera.

6. Effetti sulle competenze regionali e delle autonomie locali

- Allo stato, non si ritiene che la proposta di Direttiva incida sulle competenze regionali e delle autonomie locali ai sensi di quanto previsto dalla Costituzione, pertanto, la relazione non dovrà essere inviata alle Regioni, per il tramite delle loro Conferenze (art. 24, comma 2 della legge n. 234/2012).

7. Effetti sull'organizzazione della pubblica amministrazione

- Il documento di lavoro dei servizi della Commissione sintesi della relazione sulla valutazione d'impatto che accompagna il documento proposta di direttiva in oggetto (SWD(2023) 337) indica che le autorità pubbliche non dovrebbero sostenere costi di applicazione significativi;
- Si segnala tuttavia che, in fase di adattamento normativo, potrebbero essere necessari investimenti per: la formazione e sensibilizzazione per i professionisti, gli operatori delle piattaforme online e altri attori coinvolti; la creazione di nuovi strumenti e infrastrutture (a cominciare dalla sostituzione della piattaforma ODR con nuovi strumenti di segnalazione, l'implementazione di sistemi di raggruppamento dei casi, l'aggiornamento delle infrastrutture digitali e l'adozione di nuovi processi); sostenere i costi operativi per conformarsi ai nuovi requisiti (come la gestione di casi aggiuntivi, l'implementazione di standard qualitativi più elevati e la fornitura di assistenza specializzata); il monitoraggio e

la *compliance*.

8. Effetti sulle attività dei cittadini e delle imprese

- Direttiva proposta mira a offrire ai consumatori una modalità più rapida, efficiente e coerente per la risoluzione delle controversie, riducendo al contempo il danno subito e migliorando complessivamente l'esperienza dei consumatori all'interno del mercato unico europeo. In sostanza la Direttiva potrà avere degli effetti positivi sui consumatori, poiché risulterebbe un modo efficace per conseguire gli obiettivi specifici, oltre a essere efficiente e a garantire un livello elevato di coerenza.
- La proposta comporterebbe un vantaggio complessivo per i consumatori in termini di riduzione del danno pari a 33 milioni di euro all'anno.
- Per quanto concerne gli effetti sulle imprese, si evidenzia che l'eliminazione degli obblighi di informazione legati alla piattaforma ODR e all'ADR potrà generare risparmi significativi per le PMI. Questi risparmi derivano dalla semplificazione delle procedure e dalla riduzione delle responsabilità informative, consentendo alle imprese di concentrare le risorse finanziarie e il tempo precedentemente impiegato per la conformità normativa in altri settori. Ciò offrirà alle PMI la possibilità di migliorare la competitività (utilizzando i risparmi ottenuti per migliorare i prezzi dei loro prodotti o servizi), investire in innovazione (a cominciare da investimenti in ricerca e sviluppo e/o in nuove tecnologie) ed infine espandere le operazioni di business (in strategie di marketing o sviluppo di nuovi canali di distribuzione), contribuendo ulteriormente alla crescita e alla sostenibilità.
- La proposta dovrebbe comportare un vantaggio complessivo per le imprese pari a 634 milioni di EUR all'anno (264 milioni di euro all'anno riferiti alla riduzione degli obblighi di comunicazione delle informazioni + 370 milioni di Euro all'anno riferiti alla sostituzione della piattaforma ODR).

Altro

- Si segnala anche che:
 - nella consultazione pubblica, i portatori di interessi si sono dichiarati favorevoli a rafforzare il quadro ADR dell'UE e ad adeguarlo ai mercati digitali, in particolare: allargando l'ambito di applicazione geografico e sostanziale della direttiva ADR; ampliando la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e assicurando l'applicazione degli esiti dell'ADR; agevolando l'ADR transfrontaliera; introducendo garanzie per i consumatori vulnerabili che non dispongono di competenze digitali;
 - alcuni portatori di interessi (principalmente le organizzazioni dei consumatori) hanno chiesto di rendere obbligatoria la partecipazione all'ADR per i professionisti, ma diversi Stati membri si oppongono a tale modifica poiché vedono potenziali conflitti con le rispettive norme costituzionali in materia di accesso alla giustizia;
 - anche il rafforzamento delle procedure ADR collettive è stato individuato come un obiettivo importante per la revisione. Tale meccanismo è già presente nella

legislazione nazionale di diversi Stati membri, ma la sua adozione rimane limitata. Si è dunque sottolineata l'importanza di affidare agli Stati membri l'attuazione delle procedure ADR collettive, conformemente all'approccio di armonizzazione minima della direttiva;

- considerato che inizialmente alcuni portatori di interessi erano cauti circa la possibilità di dismettere la piattaforma ODR, la Commissione ha discusso con loro i dati disponibili e ha risposto alle loro preoccupazioni.



Ministero delle Imprese e del Made in Italy

DIREZIONE GENERALE PER IL MERCATO, LA CONCORRENZA, LA TUTELA DEL CONSUMATORE E LA
NORMATIVA TECNICA

Tabella di corrispondenza ai sensi dell'art. 6, comma 5, della legge n. 234/2012

(D.P.C.M. 17marzo 2015)

Oggetto dell'atto: Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828
– Codice della proposta: COM(2023) 649 del 17/10/2023 – Codice interistituzionale: 2023/0376(COD) – Amministrazione con competenza prevalente: Ministero delle Imprese e del Made in Italy

Disposizione del progetto di atto legislativo dell'Unione europea (articolo e paragrafo)	Norma nazionale vigente	Commento (natura primaria o secondaria della norma, competenza ai sensi dell'art. 117 della Costituzione, eventuali oneri finanziari, impatto sull'ordinamento nazionale, oneri amministrativi aggiuntivi, amministrazioni coinvolte, eventuale necessità di intervento normativo di natura primaria o secondaria)
Art. 1 - Modifiche alla Direttiva 2013/11/UE		La direttiva 2013/11/UE è così modificata:
<ul style="list-style-type: none">• Art. 2, par. 1	Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141, commi 4 e 5	1. all'articolo 2, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente: "1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra consumatori residenti nell'Unione e professionisti che offrono beni o servizi, compresi contenuto digitale e servizi digitali, a tali consumatori, attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine

		<p>di agevolare una soluzione amichevole per quanto riguarda uno dei seguenti aspetti: (a) obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita, anche per la fornitura di contenuto digitale, o da contratti di servizi; (b) diritti dei consumatori applicabili a situazioni extracontrattuali e precontrattuali e previsti dal diritto dell'Unione per quanto riguarda: i) pratiche commerciali sleali e clausole abusive, ii) informazioni precontrattuali obbligatorie, iii) divieto di discriminazione in base alla cittadinanza o al luogo di residenza, iv) accesso ai servizi e alle consegne, v) rimedi in caso di non conformità dei prodotti e del contenuto digitale, vi) diritto di cambiare fornitore, e vii) diritti dei passeggeri e dei viaggiatori. Gli Stati membri possono applicare le procedure ADR di cui alla presente direttiva anche a categorie di controversie diverse da quelle elencate al primo comma, lettera b)."</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 4 par. 1 lett. e) e f) 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141, comma 1, lett. e) e f).</p>	<p>2. all'articolo 4, paragrafo 1, le lettere e) e f) sono sostituite dalle seguenti: "e) "controversia nazionale": una controversia tra un consumatore e un professionista concernente le obbligazioni contrattuali e/o i diritti dei consumatori previsti dal diritto dell'Unione di cui all'articolo 2, paragrafo 1, nell'ambito della quale il consumatore risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista; f) "controversia transfrontaliera": una controversia tra un consumatore e un professionista concernente le</p>

		<p>obbligazioni contrattuali e/o i diritti dei consumatori previsti dal diritto dell'Unione di cui all'articolo 2, paragrafo 1, nell'ambito della quale il consumatore risiede in uno Stato membro diverso da quello in cui è stabilito il professionista o nell'ambito della quale il consumatore risiede in uno Stato membro e il professionista è stabilito al di fuori dell'Unione;"</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 5 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141-bis, comma 1 lett. da a) a d), comma 2, lett. a)</p>	<p>3. l'articolo 5 è così modificato: (a) il paragrafo 1 è sostituito dal seguente: "1. Gli Stati membri agevolano l'accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva che coinvolgono un professionista stabilito nei loro rispettivi territori o un professionista non stabilito nel territorio di uno Stato membro ma che offre beni o servizi, compresi contenuto digitale e servizi digitali, a consumatori residenti nei loro rispettivi territori, possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti di cui alla presente direttiva."; (b) al paragrafo 2, le lettere da a) a d) sono sostituite dalle seguenti: "a) assicurino che i consumatori possano presentare i reclami e la documentazione di supporto necessaria online in modo tracciabile e che i consumatori che lo richiedono possano presentare tale documentazione e accedervi in formato non digitale; b) offrano procedure ADR digitali attraverso strumenti facilmente accessibili e inclusivi; c) concedano alle parti della controversia il diritto di chiedere che l'esito della procedura</p>

		<p>ADR sia riesaminato da una persona fisica quando la procedura è stata espletata con mezzi automatizzati; d) possano raggruppare casi analoghi nei confronti di un professionista specifico in un'unica procedura, a condizione che il consumatore interessato ne sia informato e non vi si opponga;" (c) al paragrafo 4, la lettera a) è sostituito dalla seguente: "a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista, senza introdurre norme sproporzionate riguardo alla forma di tale contratto;"; (d) è aggiunto il seguente paragrafo 8: "8. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nel loro territorio contattati da un organismo ADR del loro paese o di un altro Stato membro comunichino a tale organismo ADR se accettano o meno di partecipare alla procedura proposta e rispondano entro un termine ragionevole non superiore a 20 giorni lavorativi."</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 7, par. 2 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141 – quater, comma 2</p>	<p>4. l'articolo 7, paragrafo 2, è così modificato: (a) nella parte introduttiva, la prima frase è sostituita dalla seguente: "Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi modo essi ritengano appropriato, le relazioni biennali d'attività."; (b) la lettera h) è soppressa;</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Art. 13, par. 3 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141 – sexies, comma 3</p>	<p>5. all'articolo 13, il paragrafo 3 è soppresso;</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 14 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141 – sexies, comma 5</p>	<p>6. l'articolo 14 è sostituito dal seguente: "Articolo 14 Assistenza ai consumatori 1. Gli Stati membri garantiscono che, per quanto riguarda le controversie transfrontaliere, i consumatori e i professionisti possano ottenere assistenza nell'accesso all'organismo o agli organismi ADR competenti a trattare la loro controversia transfrontaliera. 2. Ciascuno Stato membro designa un punto di contatto ADR incaricato dei compiti di cui al paragrafo 1. Ciascuno Stato membro comunica alla Commissione il nome e le informazioni di contatto del proprio punto di contatto ADR. Gli Stati membri conferiscono la responsabilità per il funzionamento dei punti di contatto ADR al loro centro appartenente alla rete di centri europei dei consumatori, oppure, qualora ciò non sia possibile, ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori. 3. I punti di contatto ADR agevolano la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente, il che può comprendere in particolare: (a) l'assistenza nella presentazione del reclamo e, se del caso, dei documenti pertinenti; (b) la comunicazione alle parti e agli organismi ADR di informazioni generali sui diritti dei consumatori dell'UE; (c) la fornitura alle parti di spiegazioni sulle norme procedurali</p>

		<p>applicate dagli specifici organismi ADR; (d) la comunicazione al reclamante di informazioni sugli altri mezzi di ricorso se una controversia non può essere risolta tramite una procedura ADR. 4. Gli Stati membri possono riconoscere ai punti di contatto ADR il diritto di fornire ai consumatori e ai professionisti l'assistenza di cui al presente articolo nell'accesso agli organismi ADR anche per quanto riguarda le controversie nazionali. 5. Gli Stati membri provvedono affinché tutti i soggetti che assistono i consumatori nelle controversie transfrontaliere o nazionali agiscano in buona fede per consentire alle parti della controversia di giungere a una composizione amichevole, e forniscano ai consumatori le informazioni pertinenti in piena trasparenza, comprese le informazioni sulle norme procedurali e sulle eventuali tariffe applicabili.";</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 19, par. 3, lett. f), g) e h) 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141 – nonies, comma 4, lett. f), g), h).</p>	<p>7. all'articolo 19, paragrafo 3, le lettere f), g) e h) sono soppresse;</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 20 	<p>Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Art. 141 - decies</p>	<p>8. all'articolo 20 è aggiunto il paragrafo seguente: "8. La Commissione sviluppa e mantiene uno strumento digitale interattivo che fornisce informazioni generali sui ricorsi dei consumatori e link alle pagine web degli organismi ADR che le sono notificati a norma del paragrafo 2.";</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 24 		<p>9. all'articolo 24 è aggiunto il paragrafo 4 seguente: "4. Entro il [inserire la data] gli Stati membri comunicano alla Commissione i</p>

		nomi e le informazioni di contatto dei punti di contatto ADR designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2."
Articolo 2 - Modifica della direttiva (UE) 2015/2302		
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 7 	Codice del turismo Art. 36 comma 5 par. g)	All'articolo 7, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2015/2302, la lettera g) è sostituita dalla seguente: "g) informazioni riguardo alle esistenti procedure interne di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie ("ADR") ai sensi della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ¹² e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato;".
Articolo 3 - Modifica della direttiva (UE) 2019/2161		
<ul style="list-style-type: none"> • Art. 5 		All'articolo 5 della direttiva (UE) 2019/2161, la lettera b) è sostituita dalla seguente: "b) presentare un reclamo al centro competente della rete dei centri europei dei consumatori, a seconda delle parti interessate."
Articolo 4 - Modifica della direttiva (UE) 2020/1828		
<ul style="list-style-type: none"> • All. I punto 44) 	Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, All. II- <i>septies</i> , punto 44)	All'allegato I della direttiva (UE) 2020/1828 il punto 44) è soppresso.
Articolo 5 - Recepimento		1. Entro il [gg/mese/anno — 1 anno dopo l'entrata in vigore] gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni necessarie per conformarsi all'articolo 1 della presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione. Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [data]. 2. Entro il [gg/mese/anno... 1 anno dopo l'entrata in vigore del

		<p>regolamento xx/... [proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori]] gli Stati membri adottano e pubblicano le misure necessarie per conformarsi agli articoli 2, 3 e 4 della presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione. Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal [data].</p> <p>3. Le disposizioni di cui ai paragrafi 1 e 2 adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.</p> <p>4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.</p>
Articolo 6 - Entrata in vigore		<p>La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.</p>
Articolo 7 - Destinatari		<p>Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva</p>