

Bruxelles, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

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

(Testo rilevante ai fini del SEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

Motivi e obiettivi della proposta

La direttiva 2013/11/UE¹ sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR) offre ai consumatori dell'UE la possibilità di risolvere le controversie derivanti da obbligazioni contrattuali nei confronti di professionisti stabiliti nell'UE utilizzando procedure extragiudiziali di qualità. L'obiettivo principale è garantire che in tutti gli Stati membri sia possibile accedere a organismi ADR che rispettano criteri comuni di qualità per comporre le controversie in tutti i settori del mercato al consumo in modo rapido, amichevole, economico ed equo. Questa legislazione è stata fondamentale per garantire un livello elevato di protezione dei consumatori nel mercato interno, in quanto consente di risolvere le controversie di modesta entità che i consumatori sono restii a portare in giudizio a causa dei costi e dei tempi dell'azione giudiziale. Per quanto riguarda i professionisti, la direttiva contribuisce ad aiutarli a mantenere una buona reputazione partecipando alle procedure ADR e conformandosi agli esiti dell'ADR.

La direttiva, tuttavia, è stata elaborata più di 10 anni fa e non tiene adeguatamente conto delle controversie derivanti dalle nuove tendenze del mercato al consumo. In effetti i consumatori dell'UE acquistano molto di più online, anche da professionisti di paesi terzi. Purtroppo, ciò va di pari passo con una maggiore esposizione a pratiche sleali - attraverso le interfacce online - che distorcono o compromettono in misura rilevante, intenzionalmente o di fatto, la capacità dei destinatari del servizio di compiere scelte o decisioni autonome e informate (percorsi oscuri), pubblicità occulta, recensioni false, presentazioni distorte dei prezzi o mancanza di informazioni precontrattuali importanti. Queste tendenze si ripercuotono in una certa misura anche sugli acquisti offline, in quanto i consumatori sono sempre più condizionati dal marketing digitale, che influenza la loro propensione verso determinati marchi e professionisti. Tali sviluppi compromettono la fiducia dei consumatori nei mercati digitali e sfruttano le loro vulnerabilità. Ciò significa che i consumatori hanno bisogno di procedure efficienti per gestire le controversie che stanno diventando sempre più complesse.

La valutazione dell'attuazione della direttiva sull'ADR in tutta l'UE effettuata dalla Commissione nel 2023 ha concluso che l'ADR, in particolare quella transfrontaliera, è ancora scarsamente utilizzata in molti Stati membri a causa di una serie di fattori quali i costi, la complessità delle procedure, la lingua e il diritto applicabile. L'ambito di applicazione della direttiva sull'ADR, che è definito in modo restrittivo, non è idoneo a risolvere l'emergere di un'ampia gamma di controversie, in particolare nei mercati digitali. L'approccio di armonizzazione minima adottato nella direttiva sull'ADR ha consentito agli Stati membri di adattare il proprio quadro ADR alla propria cultura e ai propri investimenti, risorse, infrastrutture, livello di sensibilizzazione, ecc. In tale contesto la Commissione ha annunciato, nel programma di lavoro legislativo per il 2023², il pacchetto di misure per far rispettare la normativa di protezione dei consumatori, che prevedeva proposte con modifiche mirate della

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011>.

² Cfr. allegato II (Refit), riga 8, https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

direttiva sull'ADR e l'abrogazione del regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR)³.

La presente proposta mira a **mantenere l'attuale approccio di armonizzazione minima** e modificarlo solo per adattarlo meglio ai moderni mercati al consumo.

Gli obiettivi della direttiva sull'ADR riveduta sono i seguenti:

- adeguare il quadro ADR ai mercati digitali, includendo esplicitamente un'ampia gamma di diritti dei consumatori dell'UE che non possono essere descritti espressamente nei contratti o che riguardano fasi precontrattuali;
- potenziare il ricorso all'ADR nelle controversie transfrontaliere attraverso un'assistenza più personalizzata ai consumatori e ai professionisti;
- semplificare le procedure ADR a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti, compreso riducendo gli obblighi di comunicazione degli organismi ADR e gli obblighi di informazione dei professionisti, incoraggiando nel contempo questi ultimi ad aumentare il loro impegno nei reclami ADR mediante l'introduzione di un obbligo di risposta.

Per conseguire tali obiettivi la presente proposta propone gli elementi riportati di seguito.

- **Ambito di applicazione:** chiarire e ampliare l'ambito di applicazione materiale e geografico della direttiva sull'ADR per includere:
- tutti i tipi di controversie in materia di diritto dell'UE sulla protezione dei consumatori (ossia non solo quelle riguardanti un contratto). Un problema posto dall'attuale direttiva consiste nel fatto che il suo ambito di applicazione è definito in modo restrittivo e può pertanto escludere le controversie relative alle fasi precontrattuali o ai diritti previsti dalla legge, quali il cambio di fornitori di servizio o la protezione dal geoblocco;
- le controversie tra consumatori dell'UE e professionisti di paesi terzi (che potranno partecipare alle procedure ADR su base volontaria, analogamente a quanto avviene per i professionisti dell'UE).
- **Obbligo di risposta:** richiedere ai professionisti di rispondere a una domanda di un organismo ADR riguardo alla loro intenzione di partecipare o meno alla procedura ADR proposta (ma non imporre la partecipazione alle procedure ADR).
- **Obblighi di informazione:** eliminare l'obbligo per i professionisti di informare i consumatori in merito agli organismi ADR qualora non intendano avviare procedure.
- **ADR transfrontaliera:** conferire agli organismi competenti, in particolare ai centri europei dei consumatori (CEC), un nuovo ruolo di sostegno nell'assistere e orientare i consumatori nelle controversie transfrontaliere e alla Commissione il compito di introdurre strumenti digitali di facile utilizzo affinché i consumatori vengano indirizzati a un organismo competente a risolvere le loro controversie.

Nella comunicazione intitolata "Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030"⁴, la Commissione ha sottolineato l'importanza di un sistema normativo che garantisca

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); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524&qid=1697553808398>.

che gli obiettivi dell'Unione siano raggiunti mantenendo i costi al minimo. La Commissione si è pertanto impegnata a imprimere nuovo slancio alla razionalizzazione e alla semplificazione degli obblighi di comunicazione, con l'obiettivo ultimo di ridurre i relativi oneri del 25 %, senza compromettere gli obiettivi strategici collegati. Di conseguenza, il riesame dell'ADR/ODR rientra nel pacchetto di razionalizzazione.

Gli obblighi di comunicazione svolgono un ruolo fondamentale nel garantire una corretta applicazione e un adeguato monitoraggio della legislazione. Nel complesso, i loro costi sono ampiamente compensati dai benefici che apportano, in particolare per quanto riguarda il monitoraggio e la garanzia della conformità alle principali misure politiche. Tuttavia gli obblighi di comunicazione possono anche imporre oneri sproporzionati ai portatori di interessi, in particolare alle PMI e alle microimprese interessate. Il loro accumulo nel tempo può dar luogo a obblighi ridondanti, duplicati o obsoleti, inefficienza a livello di frequenza e tempistica o metodi di raccolta non idonei. Razionalizzando ulteriormente il quadro ADR in tutta l'UE, l'iniziativa dovrebbe generare risparmi sui costi e ridurre gli oneri amministrativi sia per le autorità competenti in materia di ADR che per i professionisti, in linea con i principi REFIT e "one-in-one-out", e dovrebbe inoltre contribuire a una maggiore parità di condizioni per i professionisti dell'UE e dei paesi terzi.

Lo snellimento degli obblighi di comunicazione e la riduzione degli oneri amministrativi costituiscono pertanto una priorità.

In tale contesto, la presente proposta mira a semplificare le iniziative incluse nei mezzi di ricorso dei consumatori:

- (a) tramite l'eliminazione degli obblighi di informazione ADR per i professionisti;
- (b) gli organismi ADR dovrebbero fornire relazioni biennali sulle loro attività anziché relazioni annuali alle autorità competenti in materia di ADR e non devono più riferire in merito alla loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se del caso;
- (c) gli organismi ADR non dovranno più fornire ogni due anni alle autorità competenti una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR, della formazione per il loro personale e una valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e dei possibili modi per migliorarne le prestazioni.

Coerenza con le disposizioni vigenti nel settore normativo interessato

La direttiva sull'ADR è una direttiva procedurale che stabilisce i criteri di qualità che gli organismi ADR devono applicare in modo analogo in tutta l'Unione nonché le procedure che consentono agli Stati membri di accreditare tali organismi, monitorare la loro conformità ai criteri e garantire un livello effettivo di trasparenza circa la loro esistenza e il loro funzionamento.

Le modifiche proposte mirano a garantire che tutte le controversie dei consumatori, in particolare quelle che sorgono nei mercati digitali, comprese le obbligazioni extracontrattuali, e quelle relative ai diritti extracontrattuali previsti dalla legge possano essere gestite dagli organismi ADR. Nel chiarire ed estendere l'ambito di applicazione della direttiva sull'ADR, le modifiche aumenteranno la coerenza con la legislazione vigente in materia di protezione dei consumatori consentendo agli organismi ADR di trattare una gamma più ampia di

⁴ COM(2023) 168.

controversie, specificate nell'allegato della direttiva. I miglioramenti incideranno pertanto positivamente sul conseguimento degli obiettivi nel settore normativo.

La proposta fa anche parte di un primo pacchetto di misure volte a razionalizzare gli obblighi di comunicazione. Si tratta di una fase di un processo costante di controllo scrupoloso degli obblighi di comunicazione esistenti, che si prefigge di valutarne la continua pertinenza e di renderli più efficienti. La razionalizzazione introdotta da queste misure non inciderà sul conseguimento degli obiettivi nel settore normativo. Tuttavia, il risparmio dei costi e del tempo necessari per gli obblighi di comunicazione, che non migliorano in alcun modo la procedura ADR, va a vantaggio delle imprese e degli organismi ADR.

Coerenza con le altre normative dell'Unione

L'articolo 21 del regolamento sui servizi digitali, relativo alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, lascia impregiudicata la direttiva sull'ADR (articolo 21, paragrafo 9). Inoltre, disciplina il modo in cui gli utenti dei servizi intermediari possono presentare reclamo contro le decisioni dell'intermediario relative alla moderazione dei contenuti in relazione a contenuti illegali o dannosi, anche nel caso in cui il prestatore di servizi decida di non intervenire a seguito di una segnalazione. Anche se tali contenuti illegali o altrimenti incompatibili con le condizioni generali dell'intermediario possono riguardare le cattive pratiche commerciali di un professionista terzo, la controversia a norma dell'articolo 21 del regolamento sui servizi digitali sarà risolta tra l'intermediario e il destinatario interessato dalla decisione di moderazione dei contenuti ed è limitata alle restrizioni applicabili ai contenuti o all'account in questione. La direttiva sull'ADR rimarrà applicabile alle controversie dei consumatori con i professionisti terzi relative in generale alle modalità di restituzione del denaro, la riparazione di un prodotto difettoso, le modalità per porre fine a un contratto basato su clausole abusive, ecc. La direttiva sull'ADR fornisce pertanto strumenti complementari ai consumatori affinché risolvano questioni legate a pratiche commerciali illegali dei professionisti e non alla moderazione dei contenuti da parte degli intermediari.

Nell'ambito del programma di controllo dell'adeguatezza e dell'efficacia della regolamentazione (REFIT), la Commissione verifica che la sua legislazione sia adeguata allo scopo, che sia conforme alle esigenze dei portatori di interessi e che, nel conseguimento dei suoi obiettivi, gli oneri siano ridotti al minimo. Queste proposte fanno pertanto parte del programma REFIT, in quanto riducono la complessità degli oneri di comunicazione previsti dal quadro giuridico dell'UE.

Alcuni obblighi di comunicazione, pur essendo essenziali, devono essere quanto più efficienti possibile, evitando sovrapposizioni, eliminando gli oneri inutili e utilizzando il più possibile soluzioni digitali e interoperabili.

La razionalizzazione introdotta dalle modifiche mirate della direttiva sull'ADR non inciderà sul conseguimento degli obiettivi nel settore normativo, per i motivi riportati di seguito.

- Le informazioni obbligatorie sull'ADR figuranti sul sito web dei professionisti non sono efficaci per i professionisti che non intendono avviare procedure ADR e che non sono tenuti a farlo in conformità del diritto nazionale o dell'UE. Al contrario, i professionisti che ricorrono attivamente alle procedure ADR saranno liberi di promuovere adeguatamente questo fatto presso i loro clienti.
- Gli obblighi di comunicazione degli organismi ADR sono semplificati per ridurre la frequenza delle relazioni da un anno a due anni. Ciò consentirà di disporre di maggiori informazioni per la compilazione e quindi di disporre di una base di dati

migliore per valutarne il funzionamento a medio termine. Alcuni elementi non dovrebbero essere obbligatori, in quanto spetta agli organismi ADR decidere quali informazioni siano più pertinenti da pubblicare e/o trasmettere alle autorità competenti. I costi e il tempo risparmiati dovrebbero essere utilizzati per altri fini, ad esempio la formazione del personale.

2. BASE GIURIDICA, SUSSIDIARIETÀ E PROPORZIONALITÀ

Base giuridica

La base giuridica della proposta di direttiva sull'ADR riveduta è l'articolo 114 TFUE sul completamento del mercato interno, nel rispetto dell'articolo 169 TFUE⁵. Conferisce all'UE la competenza di adottare misure per il ravvicinamento delle norme nazionali relative all'instaurazione e al funzionamento del mercato interno. Creando un livello elevato di protezione dei consumatori, la proposta mira a favorire il buon funzionamento del mercato interno.

Sussidiarietà

La direttiva sull'ADR riveduta fornirà a tutti i consumatori e professionisti un migliore accesso a una risoluzione extragiudiziale delle controversie di alta qualità ed economica, adattata ai mercati digitali. Rendere l'ADR più semplice e più economica per comporre le controversie aventi una dimensione transfrontaliera, promuovendo il raggruppamento di casi simili in un'unica procedura, contribuisce ad aumentare l'efficienza della risoluzione delle controversie anche in un contesto transfrontaliero. Ciò dovrebbe a sua volta rafforzare la fiducia dei consumatori negli acquisti online, ma anche nel consumo di servizi turistici e di viaggi all'interno e all'esterno dell'UE.

Gli obiettivi dell'azione prevista non possono essere conseguiti in misura sufficiente dai soli Stati membri ma possono, a motivo della portata o degli effetti dell'azione in questione, essere conseguiti meglio a livello di UE. L'azione dell'UE garantirebbe un livello costantemente elevato di protezione dei consumatori, una maggiore fiducia dei consumatori nell'ADR e una creazione di reti e uno scambio di migliori pratiche a livello dell'UE più intensi (ad esempio per quanto riguarda l'uso di strumenti digitali per rendere l'ADR più economica e coerente, le procedure di gestione dei casi, l'ADR settoriale, ecc.).

Gli obblighi di comunicazione semplificati sono imposti dal diritto dell'UE. La razionalizzazione è pertanto effettuata meglio a livello dell'UE per garantire la certezza del diritto e la coerenza delle relazioni ai fini della comparabilità dei dati in sede di valutazione dell'attuazione e dei progressi dell'ADR in tutti gli Stati membri.

Proporzionalità

La valutazione d'impatto ha effettuato un test di proporzionalità per garantire che le opzioni strategiche proposte siano proporzionate sulla base dei costi e delle risorse. La proposta ha un approccio ambizioso e adeguato alle esigenze future, che apporta maggiori benefici per i

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 TFUE.

consumatori e la società in generale grazie a un'estensione e a un chiarimento dell'ambito di applicazione. Ciò consentirà di affrontare un maggior numero di controversie in via extragiudiziale, aumentando la fiducia dei consumatori nei mercati e rendendo i mercati più efficienti. Una risoluzione più agevole delle controversie facilita inoltre la gestione dei servizi postvendita offerti dalle imprese ai consumatori, riducendo nel contempo l'onere di trasparenza delle imprese. L'introduzione dell'obbligo per i professionisti di rispondere alle richieste degli organismi ADR consentirà di accelerare le procedure, in quanto sarà rapidamente chiaro se il professionista accetta o meno di avviarle. La proposta non va al di là di quanto è strettamente necessario per raggiungere gli obiettivi.

Mantiene l'approccio di armonizzazione minima, offrendo agli Stati membri un certo grado di flessibilità, anche nel decidere se la partecipazione dei professionisti all'ADR sia obbligatoria, volontaria o mista, a seconda dei settori di mercato.

Nonostante l'elevato numero di consumatori che utilizzano i sistemi di risoluzione delle controversie forniti dai mercati online nell'ambito dei loro servizi intermediari, la Commissione non propone di regolamentare tali servizi. Ha invece adottato una raccomandazione rivolta ai mercati online e alle associazioni di categoria dell'UE per chiarire che i loro sistemi di risoluzione delle controversie sono importanti strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, che possono comporre molte controversie dei consumatori e migliorare notevolmente l'accesso alle controversie transfrontaliere. Se sono istituiti internamente, tali sistemi dovrebbero essere in linea con i criteri di qualità della direttiva sull'ADR al fine di garantire l'indipendenza e l'equità sia per i consumatori che per i professionisti che sono parti della controversia. Si propone, inoltre, di abrogare il regolamento ODR in quanto non apporta vantaggi significativi in termini di accesso all'ADR di qualità per i consumatori online. Tale abrogazione ridurrà notevolmente l'onere per le imprese in quanto viene abolito l'obbligo per tutti i professionisti online stabiliti nell'UE di fornire un link alla piattaforma ODR e di mantenere un apposito indirizzo di posta elettronica.

La razionalizzazione degli obblighi di comunicazione agli organismi ADR riduce l'onere amministrativo introducendo alcune modifiche dei requisiti esistenti che non incidono sulla sostanza dell'obiettivo strategico più ampio. La proposta si limita alle modifiche necessarie per garantire una comunicazione efficiente, senza modificare nessuno degli elementi sostanziali della legislazione in questione.

Scelta dell'atto giuridico

Lo strumento scelto è una direttiva che modifica la direttiva 2013/11/UE. La direttiva è vincolante per quanto riguarda il risultato della realizzazione del funzionamento del mercato interno, salva restando la competenza degli organi nazionali in merito alla forma e ai mezzi. Ciò consentirà agli Stati membri di modificare la legislazione in vigore (a seguito del recepimento della direttiva 2013/11/UE) nella misura necessaria a garantire la conformità, riducendo così al minimo l'impatto di tale riforma sui loro sistemi legislativi.

Parallelamente a questo riesame, viene proposto di abrogare il regolamento (UE) n. 524/2013⁶ relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR) dei consumatori e di dismettere la

⁶ 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).

piattaforma ODR prevista da tale regolamento, in considerazione dell'inefficienza del sistema e dei costi eccessivi per le imprese dell'UE. È pertanto necessario modificare le direttive dell'UE che contengono riferimenti al regolamento ODR.

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

Nel 2023 la Commissione ha effettuato una valutazione completa⁷ in linea con i cinque criteri (efficacia, efficienza, pertinenza, coerenza, valore aggiunto dell'UE) contenuti nel pacchetto di strumenti per legiferare meglio. L'esercizio consisteva principalmente nel valutare in che misura la direttiva sull'ADR abbia aiutato i consumatori a risolvere le loro controversie con i professionisti in modo soddisfacente e in linea con i requisiti di qualità armonizzati di cui al capo II della direttiva sull'ADR.

Nel complesso, la direttiva sull'ADR è stata correttamente attuata da tutti gli Stati membri. Dato l'approccio di armonizzazione minima, gli Stati membri decidono in merito alla governance, all'architettura e alla struttura del quadro nazionale di risoluzione alternativa delle controversie. La partecipazione dei professionisti varia notevolmente tra i diversi Stati membri, a seconda, tra l'altro, che la loro partecipazione sia obbligatoria o volontaria, che l'esito sia vincolante o meno, o che vi siano pratiche di stigmatizzazione.

L'accesso all'ADR dipende dalle tariffe, dall'assistenza disponibile, dalla facilità di utilizzo delle procedure, dal livello di sensibilizzazione, ecc. Vi sono molti ostacoli all'accesso all'ADR, in particolare a livello transfrontaliero (in relazione al diritto applicabile, alla lingua, ai costi, alle procedure complesse). Gli investimenti degli organismi ADR nella digitalizzazione hanno dimostrato di rendere l'ADR meno costosa a lungo termine e di migliorare la coerenza degli esiti. I costi dell'ADR variano notevolmente da uno Stato membro all'altro a seconda dell'infrastruttura esistente, del modello di finanziamento, del numero di organismi ADR accreditati e monitorati, delle tariffe per i consumatori e i professionisti e dell'eventuale presenza di strutture ADR preesistenti. La mancanza di dati sulla determinazione dei costi rende difficile calcolare l'efficacia in termini di costi dell'ADR. Tuttavia, rispetto ai costi che sarebbero sostenuti dai consumatori, dai professionisti e dagli Stati membri se tutte le controversie dei consumatori dovessero essere gestite da un organo giurisdizionale, il sistema ADR è molto più conveniente. Si potrebbero realizzare risparmi sui costi riducendo alcuni oneri di comunicazione che sono stati giudicati sproporzionati da molti portatori di interessi.

La limitazione dell'ambito di applicazione ai professionisti stabiliti nell'UE impedisce tuttavia a molti consumatori di accedere a sistemi di ricorso equi. In situazioni di crisi, ad esempio la pandemia di COVID-19 e la recente crisi energetica, le procedure ADR si sono dimostrate meccanismi importanti per gestire il crescente numero di problemi dei consumatori generati dalle crisi. Di conseguenza, le crisi non mettono in discussione la pertinenza della direttiva, ma occorre stabilire se determinati meccanismi debbano essere rafforzati, in particolare per consentire agli organismi ADR di gestire contemporaneamente un maggior numero di casi raggruppandoli.

⁷ La valutazione è inoltre pubblicata come pacchetto insieme alla proposta.

L'approccio di armonizzazione minima è stato accolto con favore e i portatori di interessi hanno fortemente raccomandato di mantenerlo. Gli organismi ADR hanno beneficiato di azioni a livello dell'UE che hanno offerto loro una piattaforma per lo scambio delle migliori pratiche e un'assistenza finanziaria per migliorare le loro infrastrutture, compresa la gestione dei casi, lo sviluppo di capacità e la sensibilizzazione in materia di ADR.

Le conclusioni della valutazione hanno indotto la Commissione a riflettere su una proposta legislativa volta a modificare l'attuale direttiva sull'ADR per renderla più adatta in particolare ai mercati digitali.

Consultazioni dei portatori di interessi

Per un approccio basato su dati concreti nella sua elaborazione delle politiche, la Commissione:

- (a) ha effettuato due consultazioni pubbliche multilingue con un approccio retrospettivo e previsionale sull'ADR; ha pubblicato sul sito web "Di' la tua" un invito a presentare contributi che ha messo in evidenza le misure politiche per la revisione della direttiva sull'ADR;
- (b) ha organizzato vari seminari di consultazione in presenza e ibridi, compresa l'assemblea sull'ADR nel 2021; ha organizzato un dibattito in occasione del vertice dei consumatori e della tavola rotonda transfrontaliera sull'ADR nel 2022;
- (c) ha elaborato un questionario per aiutare le autorità competenti in materia di ADR a compilare le loro relazioni nazionali ADR 2022 in linea con l'articolo 26 della direttiva sull'ADR;
- (d) ha partecipato a vari eventi per raccogliere riscontri su come migliorare l'ADR (ad esempio eventi celebrativi degli organismi ADR, eventi della rete ADR di FIN-Net e Travel-net, sessioni informative, ecc.);
- (e) ha commissionato uno studio incentrato sull'attuazione dell'ADR sul campo in quattro giurisdizioni e uno studio comportamentale sull'ADR;
- (f) ha esaminato i recenti documenti di sintesi sull'ADR presentati dai principali portatori di interessi, tra cui ECC-Net⁸, BEUC⁹, ecc.

La stragrande maggioranza dei portatori di interessi di tutte le categorie ha sottolineato la necessità di rivedere la direttiva sull'ADR, ampliandone l'ambito di applicazione in modo da includere esplicitamente le controversie relative ai diritti dei consumatori previsti dalla legge, indipendentemente dall'esistenza o meno di un contratto o dal suo contenuto, rendendo il quadro ADR più accessibile e quindi efficace sotto il profilo dei costi, in particolare per gestire le controversie transfrontaliere. Ci sono state opinioni divergenti sull'opportunità di incentivare l'ADR collettiva attraverso il raggruppamento di casi a causa del numero ridotto di risorse e capacità di alcuni organismi ADR. Nel contesto della consultazione pubblica aperta, il 58 % dei 111 rispondenti ha espresso il proprio sostegno all'ADR collettiva. La tavola rotonda transfrontaliera ha inoltre concluso che dovrebbe essere incoraggiata l'ADR collettiva quale modo per garantire la sostenibilità degli organismi ADR in tempi di crisi. Tuttavia, i portatori di interessi hanno sottolineato che l'elaborazione dell'ADR collettiva dovrebbe essere lasciata agli Stati membri.

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>.

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf.

Alcuni portatori di interessi ritengono che il rafforzamento del ruolo dei punti di contatto ODR affinché questi diventino di fatto punti di contatto ADR migliorerebbe notevolmente il potenziale di risoluzione delle controversie transfrontaliere. La maggior parte dei portatori di interessi ritiene che la piattaforma ODR sia inefficace e che sia necessario fornire strumenti di facile utilizzo per indicare meglio ai consumatori le loro possibilità di ricorso e gli eventuali organismi ADR a cui rivolgersi.

I portatori di interessi hanno inoltre sottolineato che i CEC svolgono un ruolo molto importante nell'assistere i consumatori che incontrano problemi nei loro acquisti transfrontalieri. Ad esempio, la riunione informale ministeriale sulle problematiche che riguardano i consumatori organizzata dalla presidenza ceca del Consiglio nel settembre 2022 ha confermato che tutti gli Stati membri sono soddisfatti dell'assistenza fornita dalla rete ECC-Net ai consumatori nelle controversie transfrontaliere e prevedono un rafforzamento del suo ruolo in futuro.

I partecipanti all'assemblea ADR del 2021 hanno sottolineato l'importanza di ridurre gli obblighi di comunicazione per gli organismi ADR al fine di rendere disponibili risorse che potrebbero essere utilizzate per ampliare il loro raggio d'azione.

Assunzione e uso di perizie

La Commissione ha incaricato contraenti esterni di effettuare tre studi sull'ADR:

- (1) studio per la raccolta dei dati: ossia l'analisi dei riscontri ricevuti dalla consultazione pubblica retrospettiva, delle relazioni nazionali sull'ADR presentate alla Commissione da tutti gli Stati membri dell'UE, dalla Norvegia e dall'Islanda e di cinque studi di casi basati su ricerche documentali e colloqui nei seguenti settori (commercio elettronico, viaggi, finanza, IA nell'ADR e accreditamento degli organismi ADR);
- (2) uno studio comportamentale dell'ADR su come spronare i consumatori a ricorrere all'ADR e sul modo in cui un lawbot assistito dall'IA li aiuterebbe a comprendere meglio i mezzi di ricorso a loro disposizione e a trovare l'organismo ADR adeguato;
- (3) uno studio giuridico che ha esaminato la letteratura accademica sull'ADR/ODR in quattro Stati membri dell'UE.

Tutti gli studi saranno pubblicati sulla pagina ADR della Commissione:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_it

La proposta di ridurre l'onere di comunicazione è stata individuata a seguito di un processo di controllo interno degli obblighi di comunicazione esistenti e sulla base dell'esperienza acquisita con l'attuazione della relativa legislazione. Poiché si tratta della fase di un processo di valutazione continua degli obblighi di comunicazione derivanti dalla legislazione dell'UE, l'esame di tali oneri e del loro impatto sui portatori di interessi proseguirà anche in futuro.

Valutazione d'impatto

La valutazione d'impatto ha esaminato quattro opzioni diverse. Quella preferita riguardava l'estensione dell'ambito di applicazione materiale della direttiva, la semplificazione dell'ADR transfrontaliera e l'introduzione dell'obbligo di risposta per i professionisti.

Questa opzione farebbe aumentare il numero di potenziali controversie ADR di circa il 4,5 % come conseguenza diretta dell'estensione dell'ambito di applicazione materiale della direttiva alle controversie dei consumatori che vanno oltre le rigide questioni contrattuali, in quanto potrebbero essere incluse ulteriori controversie riguardanti diritti previsti dalla legge non esplicitamente menzionati in un contratto o riguardanti questioni derivanti dai diritti dei consumatori, quali il passaggio da un fornitore di servizi a un altro, la discriminazione, la trasparenza dei prezzi e le informazioni precontrattuali o la portabilità dei contenuti. Attualmente, come si evince dalla definizione del problema della valutazione d'impatto, sono circa 2 250 000 i consumatori che incontrano problemi e che vorrebbero potenzialmente risolverli con l'ADR. Tuttavia, questo numero elevato di consumatori interessati all'ADR diminuisce notevolmente quando si tratta di richiedere effettivamente una procedura ADR. Ciò è dovuto a vari fenomeni quali la mancanza di conoscenze sugli organismi ADR esistenti, i lunghi tempi di attesa, ecc. I consumatori valutano l'importo della loro perdita confrontandolo con l'onere previsto e decidono di richiedere una procedura ADR solo se l'importo in questione è relativamente elevato. Gli organismi ADR effettuano test di ammissibilità, ad esempio basandosi sulla portata dei diritti in questione e sul tipo di prove da fornire in relazione a contatti precedenti con il professionista. Questi test riducono ulteriormente il numero di casi che sono infine oggetto di una procedura ADR. Secondo i dati trasmessi da 23 autorità nazionali competenti, in media solo 300 000 casi all'anno in tutta l'UE sono considerati idonei ad essere risolti mediante una procedura ADR. Per circa la metà di essi non si procede perché nella maggior parte dei casi i professionisti non sono tenuti ad accettare di partecipare, o il professionista e il consumatore convengono di risolvere la controversia prima che la procedura ADR sia conclusa oppure non riescono a trovare una soluzione accettabile e decidono di abbandonare la procedura ADR.

Dei 2 250 000 consumatori interessati all'esecuzione di una procedura ADR, il 4,5 % circa è coinvolto in una controversia che allo stato attuale non rientrerebbe nell'ambito di applicazione della direttiva sull'ADR e sarebbe pertanto inammissibile (100 000 controversie). Di conseguenza, questa misura farebbe passare il numero di potenziali controversie da 300 000 a 400 000. Per ogni controversia ammissibile, l'organismo ADR che riceve un reclamo invia una notifica all'impresa interessata per l'avvio della risoluzione extragiudiziale. Di queste 400 000 notifiche inviate dagli organismi ADR alle imprese, 240 000 diventeranno controversie¹⁰, mentre 128 000 circa rimarranno senza risposta¹¹.

Se nella direttiva viene introdotto l'obbligo di risposta, si stima che il costo per le imprese per l'invio di una singola risposta ammonti a circa 20 EUR (compresi la preparazione, l'elaborazione e l'invio), con un costo totale per le imprese pari a 2,6 milioni di EUR all'anno, ossia 23 milioni di EUR in 10 anni¹². Una parte delle 128 000 potenziali controversie per le quali le imprese dovrebbero rispondere¹³ potrebbe trasformarsi in controversie reali, con risposte negative da parte delle imprese che si traducono in maggiore certezza per i consumatori, che potrebbero decidere di intentare (o meno) la loro azione altrove. Delle 128 000 potenziali controversie, si stima che circa 77 000 si trasformerebbero in controversie

¹⁰ Il rapporto 180 000/300 000 si applica ora a 400 000.

¹¹ 96 000 come indicato nella definizione del problema, ossia il 32 % del totale, che su 400 000 è pari a 128 000. Non è noto quante notifiche senza risposta riguardino PMI e quante grandi imprese.

¹² Si applica un fattore di sconto del 3 % per l'attualizzazione dei valori.

¹³ Si noti che, come indicato nella valutazione (allegato 6), in sei Stati membri la partecipazione dei professionisti è già sempre richiesta (DK, HU, IS, LT, LV, SK). In altri sette Stati membri la partecipazione dei professionisti è obbligatoria in settori specifici (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) e in altri quattro è richiesta in circostanze specifiche (BE, HR, PT, SE). Per semplicità di calcolo, queste stime non tengono conto di tale aspetto, il che è riconosciuto come un limite.

effettive¹⁴ (per lo più quelle legate a imprese che in precedenza non erano a conoscenza dell'ADR, per un totale di quasi 200 000 nuove controversie nell'ambito di questa opzione normativa¹⁵). Se i consumatori vincessero il 90 % delle volte (e le imprese accettassero l'esito dell'ADR), i danni diminuirebbero di 33 milioni di EUR all'anno¹⁶, ossia 290 milioni di EUR in 10 anni. Tuttavia, la gestione di queste 200 000 nuove controversie potrebbe costare fino a 60 milioni di EUR all'anno¹⁷ (527 milioni di EUR in 10 anni) per gli organismi ADR, che potrebbero essere finanziati in vari modi¹⁸. Consentire agli organismi ADR di raggruppare casi simili nei confronti di un professionista specifico genererebbe loro risparmi (grazie a una gestione più efficiente), compensando i loro costi di 11 milioni di EUR all'anno (ossia 97 milioni di EUR in 10 anni)¹⁹. I costi aggiuntivi netti per gli organismi ADR, tenendo conto delle economie di scala, potrebbero variare da 0 a 49 milioni di EUR all'anno (25 milioni di EUR in media) o da 0 a 430 milioni di EUR in 10 anni (215 milioni di EUR in media). Gli organismi ADR che sostengono costi possono anche trasferirli ai professionisti, sapendo che questi ultimi comunque risparmierebbero rispetto a un'azione in giudizio. L'obbligo di risposta sostituirebbe l'attuale obbligo di divulgare informazioni sull'ADR per le imprese che non intendono né sono tenute a risolvere le controversie attraverso l'ADR (il 64 %²⁰ dei professionisti)²¹. Dalla valutazione d'impatto collegata all'attuale direttiva sull'ADR²² risulta che il costo adeguato all'inflazione della fornitura di informazioni ai consumatori è di circa 310 EUR per impresa²³. Si tratta per lo più di un costo una tantum. Ogni anno, per le imprese di nuova costituzione che non aderiscono ad alcun organismo ADR²⁴, i risparmi totali ammonterebbero a 99 milioni di EUR all'anno²⁵, ossia 870 milioni di EUR in 10 anni; una parte dei costi derivanti "dall'aggiunta di informazioni sull'ADR in contratti, fatture, ricevute, siti web, opuscoli/volantini"²⁶ verrebbe quindi risparmiata anche per le imprese attuali, per un totale di 165 milioni di EUR all'anno, ossia 1,4 miliardi di EUR in 10 anni (2,3 miliardi di EUR in 10 anni in totale come risparmio per le imprese).

¹⁴ Applicando la stessa logica secondo cui il 60 % circa delle imprese, se sollecitate dai CEC, di norma trova un accordo con i consumatori. Pertanto, il 60 % delle imprese invitate a rispondere risponderebbe positivamente.

¹⁵ 300 000-180 000 nello scenario di riferimento +77 000.

¹⁶ 200 000*90%*185 EUR.

¹⁷ 300 EUR per controversia, cfr. definizione del problema.

¹⁸ Tuttavia, occorre tener conto del fatto che gli organismi ADR beneficerebbero di economie di scala dopo un certo punto e che dovrebbero essere presi in considerazione solo i costi marginali derivanti dall'aggiunta di ulteriori controversie. Inoltre, le spese che comportano queste ulteriori controversie presuppongono costi più elevati a carico di più parti nel caso in cui le cause finiscano in giudizio.

¹⁹ Si tratta di una stima prudente relativa ai potenziali risparmi. Tiene conto del numero di potenziali controversie (380 000) e presuppone che solo il 10 % di esse sia raggruppato. Considerando che il valore medio di una controversia è di 300 EUR, i risparmi ammontano a 11 milioni di EUR.

²⁰ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, 2019,

[consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](#).

²¹ Nello studio comportamentale sull'ADR/ODR è emerso che "le informazioni fornite sui siti web degli organismi ADR non sembrano essere uno dei principali fattori di utilizzo". Ciò vale in particolare se il professionista che deve divulgare tali informazioni non intende avviare procedure.

²² Valutazione d'impatto che accompagna il documento Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori) e proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ 254 EUR x 1,2217 a titolo di inflazione cumulativa tra il 2012 e il 2023 (in2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 nuovi grossisti e dettaglianti ogni anno nell'UE x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (cfr. nota a piè di pagina precedente) x 310 EUR (costi che i professionisti devono sostenere per conformarsi all'obbligo di informazione).

²⁶ 35 % dei costi totali (valutazione d'impatto 2011), ossia 109 EUR. Si ipotizza che il 10 % di essi dovrebbe essere ristampato ogni anno, per un costo di 11 EUR per impresa esistente che non aderisce a un organismo ADR (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

La concessione di un ruolo di sostegno ai CEC (o ad altri organismi) implica che i CEC dovrebbero assistere le ADR nelle questioni relative al diritto applicabile in altri Stati membri, traducendo la corrispondenza e i documenti pertinenti al caso, ecc. Si stima che ciò richieda circa 50 equivalenti a tempo pieno (ETP) in tutta l'UE, riassorbendo il numero equivalente di operatori che svolgono la funzione di punti di contatto ODR negli Stati membri. Questa misura a costo zero²⁷ ridurrebbe ulteriormente il danno per i consumatori e i costi per gli organismi ADR.

Impatto sociale. La certezza di ottenere rapidamente una risposta ai reclami presentati a un ADR adeguato ridurrebbe drasticamente lo stress per i consumatori, che valuterebbero meglio la fattibilità delle varie possibilità di risoluzione delle controversie. L'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva ridurrebbe anche l'arretrato giudiziario, poiché attualmente i consumatori possono ottenere una soluzione solo presso un organo giurisdizionale. La sostituzione della piattaforma ODR non avrebbe alcun impatto sociale sull'occupazione, in quanto la funzione di punto di contatto degli Stati membri (circa 50 ETP in tutta l'UE) verrebbe svolta dai centri europei dei consumatori con nuove responsabilità in materia di ADR a livello transfrontaliero.

Impatto ambientale. Estendere l'ambito di applicazione della direttiva alle controversie extracontrattuali consentirebbe ai consumatori di chiedere un risarcimento per i danni derivanti da pratiche commerciali sleali, comprese quelle relative alle dichiarazioni ambientali ingannevoli. La possibilità di ottenere un risarcimento contro il greenwashing attraverso l'ADR rafforzerebbe gli sforzi delle autorità pubbliche di tutela dei consumatori e contribuirebbe al conseguimento degli obiettivi della strategia del Green Deal europeo. Nello stesso contesto, i consumatori sarebbero anche in grado di presentare un reclamo ADR in relazione ad altri casi aventi un impatto ambientale, come quelli relativi a informazioni precontrattuali ingannevoli per quanto riguarda i contratti energetici o le dichiarazioni ambientali.

La proposta prevede modifiche limitate e mirate della legislazione finalizzate alla razionalizzazione degli obblighi di comunicazione. Esse si basano sull'esperienza acquisita in fase di attuazione della legislazione stessa. Le modifiche non hanno un impatto strategico significativo, ma si limitano a garantire un'attuazione più efficiente ed efficace. La loro natura mirata e la mancanza di opzioni strategiche pertinenti rendono superflua una valutazione d'impatto.

Efficienza normativa e semplificazione

Le misure del riesame proposto offriranno le seguenti opportunità di miglioramento dell'efficienza, calcolate su base annua:

- risparmi di 370 milioni di EUR sui costi di adeguamento per le imprese (sostituzione della piattaforma ODR dell'UE);
- risparmi di 264 milioni di EUR sui costi di adeguamento per le imprese (eliminazione degli obblighi di informazione in materia di ADR).

L'opzione prescelta prevede i seguenti costi di adeguamento annuali ridotti:

- 2,6 milioni di EUR di costi di adeguamento correnti per le imprese (dall'obbligo di risposta);

²⁷ I punti di contatto ODR sono finanziati dal bilancio degli Stati membri, mentre i CEC sono cofinanziati dall'UE. Spostando questi impieghi, gli Stati membri avrebbero meno spese e l'UE un po' di più.

- 25 milioni di EUR di costi di adeguamento correnti per gli organismi ADR (gestione di ulteriori controversie);
- 11 milioni di EUR relativi alla conformità per i fornitori privati di piattaforme ODR.

Questo totale di 39 milioni di EUR all'anno è fortemente compensato dai 634 milioni di EUR di risparmi annuali derivanti dalla semplificazione.

Non è noto quante controversie riguardino PMI e quante grandi imprese, per cui i costi associati all'obbligo di risposta potrebbero, in linea di principio, essere condivisi con le PMI. Tuttavia, poiché le PMI rappresentano la grande maggioranza delle imprese, esse saranno anche i principali beneficiari dei risparmi sui costi di fornitura delle informazioni connessi sia alla sostituzione della piattaforma ODR che all'ADR in generale. Questa opzione inciderà positivamente sulla competitività delle PMI dell'UE, in quanto i risparmi potranno essere utilizzati per aumentare l'attrattiva dei loro prezzi ed eventualmente promuovere l'innovazione.

Da uno studio comportamentale condotto sulle prescrizioni in materia di informazioni ADR, è emerso che l'attuale obbligo per i professionisti di indicare chiaramente sui loro siti web il link ODR non incide positivamente sull'intenzione dei consumatori di ricorrere all'ADR. Pertanto, la sua eliminazione non avrebbe conseguenze negative sulla partecipazione dei consumatori all'ADR. Le imprese che operano online non sarebbero tenute a mantenere un indirizzo di posta elettronica per la corrispondenza ODR, con un risparmio di 100 EUR all'anno. Il **vantaggio totale per le imprese** sarebbe quindi un risparmio annuo di 370 milioni di EUR, ossia **3,3 miliardi di EUR in 10 anni**. Inoltre, le imprese di nuova costituzione nell'UE nei prossimi 10 anni non sosterebbero costi per fornire informazioni ODR sul loro sito web, ma questa stima è già inclusa nei calcoli connessi alla rimozione delle informazioni ADR.

Diritti fondamentali

La proposta della Commissione ha un impatto complessivamente positivo sui diritti fondamentali. L'ampliamento dell'ambito di applicazione materiale e geografico della direttiva garantirebbe ai consumatori l'accesso a mezzi di ricorso privati per una gamma più ampia di controversie, rafforzando in tal modo il loro diritto a un ricorso effettivo, come stabilito dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Sebbene l'introduzione di un obbligo di risposta imponga ai professionisti di esaminare eventuali controversie loro trasmesse dagli organismi ADR, il fatto che le imprese non siano obbligate dalla direttiva a partecipare all'ADR garantisce il rispetto della loro libertà d'impresa.

4. INCIDENZA SUL BILANCIO

Il riesame della direttiva sull'ADR non comporterà nuovi obblighi finanziari per la Commissione, per cui non sono necessarie risorse umane e amministrative supplementari. Per sostenere le nuove disposizioni aggiunte nella direttiva sull'ADR, i crediti esistenti destinati a sostenere i ricorsi dei consumatori nel programma per il mercato unico 2021-2027²⁸ saranno

²⁸ Regolamento (UE) 2021/690 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 aprile 2021, che istituisce il programma relativo al mercato interno, alla competitività delle imprese, tra cui le piccole e medie imprese, al settore delle piante, degli animali, degli alimenti e dei mangimi e alle statistiche europee (programma per il mercato unico) e che abroga i regolamenti (UE) n. 99/2013, (UE) n. 1287/2013, (UE) n. 254/2014 e (UE) n. 652/2014 (Testo rilevante ai fini del SEE) (GU L 153 del 3.5.2021, pag. 1).

utilizzati per migliorare l'accesso all'elenco degli organismi ADR già pubblicato dalla Commissione nell'ambito della piattaforma ODR, o per aiutare i centri europei dei consumatori ad assistere meglio i consumatori che chiedono consulenza sui mezzi di ricorso transfrontalieri. Il programma per il mercato unico consente inoltre la concessione di sovvenzioni agli organismi ADR per migliorarne l'efficienza in termini di costi, ad esempio attraverso la digitalizzazione o la formazione del loro personale.

5. ALTRI ELEMENTI

Piani attuativi e modalità di monitoraggio, valutazione e informazione

La direttiva di modifica non altera gli obblighi di monitoraggio della Commissione di cui all'articolo 26 della direttiva sull'ADR: ossia presenterà ogni quattro anni una relazione di valutazione dell'efficienza della direttiva sull'ADR (e successive modifiche) sulla base delle fonti di dati esistenti, comprese le relazioni nazionali che le autorità competenti devono presentare alla Commissione ogni quattro anni.

Illustrazione dettagliata delle singole disposizioni della proposta

Poiché la presente direttiva è una direttiva di modifica, le seguenti descrizioni sono fornite in relazione agli articoli della direttiva sull'ADR modificati.

Articolo 2 – Ambito di applicazione

L'attuale ambito di applicazione della direttiva sull'ADR è limitato alle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi. Nel quadro della presente revisione, la Commissione propone di estendere l'ambito di applicazione alle procedure ADR volontarie nei confronti di qualsiasi professionista che vende beni o servizi, compresi contenuto digitale e servizi digitali, ai consumatori residenti nell'UE, e alle controversie relative alle fasi precontrattuali durante le quali i diritti dei consumatori esistono indipendentemente dal fatto che il consumatore alla fine concluda un contratto. Ciò riguarda, ad esempio, la pubblicità ingannevole, le informazioni mancanti, poco chiare o fuorvianti, le clausole abusive o i diritti di garanzia. Inoltre, l'ambito di applicazione ampliato mira a coprire le controversie relative ad altri diritti fondamentali dei consumatori previsti dalla legge, quali il diritto di non essere soggetti a pratiche di geoblocco, di cambiare fornitore di telecomunicazioni o di accedere ai servizi finanziari di base.

Articolo 4 - Definizioni

Le definizioni di "controversie nazionali" e "controversie transfrontaliere" nella direttiva sull'ADR sono in linea con l'ambito di applicazione attuale e pertanto fanno riferimento solo alle controversie contrattuali con professionisti stabiliti nell'Unione. La Commissione propone di modificare tali definizioni al fine di coprire tutte le controversie concernenti diritti dei consumatori essenziali previsti dalla legge. Inoltre, la nuova definizione di "controversia transfrontaliera" mira a coprire anche i casi in cui il professionista è stabilito al di fuori dell'Unione.

Articolo 5 - Accesso agli organismi e alle procedure ADR

Allo stato attuale, l'articolo 5, paragrafo 1, prevede che gli Stati membri garantiscano l'esistenza di organismi ADR, conformi ai requisiti stabiliti dalla direttiva sull'ADR, che trattano controversie tra consumatori e professionisti stabiliti nei rispettivi territori. Con la proposta di estensione dell'ambito di applicazione, anche i professionisti stabiliti al di fuori dell'UE possono partecipare (su base volontaria) alle procedure ADR. La Commissione propone pertanto di introdurre l'obbligo per gli Stati membri di istituire organismi ADR che avranno la competenza per trattare tali controversie tra consumatori e professionisti di paesi terzi.

Al fine di tutelare i consumatori con limitate competenze di alfabetizzazione digitale, l'articolo 5, paragrafo 2, lettera a), fa riferimento alla possibilità per i consumatori vulnerabili che lo richiedono di inviare documenti e accedervi in formato non digitale. L'articolo 5, paragrafo 2, lettera b), accentua la necessità dei consumatori vulnerabili di avere un facile accesso alle procedure ADR mediante strumenti inclusivi, mentre l'articolo 5, paragrafo 2, lettera c), garantisce il diritto al riesame di una procedura automatizzata da parte di una persona fisica. L'articolo 5, paragrafo 2, lettera d), rafforza la possibilità già esistente in alcuni Stati membri per gli organismi ADR di raggruppare casi analoghi nei confronti di un professionista specifico al fine di risparmiare tempo e risorse ADR al professionista e ai consumatori interessati, conferendo a questi ultimi il diritto di opporsi a tale raggruppamento.

L'articolo 5, paragrafo 4, lettera a), chiarisce che, sebbene i consumatori siano obbligati a cercare di risolvere la controversia bilateralmente con il professionista, gli organismi ADR non dovrebbero introdurre norme sproporzionate sulle modalità per contattare il professionista prima di poter ricorrere all'ADR.

L'articolo 5, paragrafo 8, introduce l'obbligo di risposta per i professionisti, con l'obiettivo di incentivarli a partecipare maggiormente all'ADR. Sebbene non siano obbligati a partecipare all'ADR, a meno che non sia espressamente previsto dalla legislazione nazionale o dalla legislazione settoriale dell'UE, si propone che essi siano tenuti a rispondere a una domanda di un organismo ADR, entro un termine non superiore a 20 giorni lavorativi, in merito alla possibilità o meno di partecipare a una procedura ADR nei loro confronti.

Articolo 7 - Trasparenza

La modifica delle relazioni di attività pubblicate dagli organismi ADR, che da "annuali" diventano "biennali", è intesa ad alleviare gli oneri amministrativi e i costi per tali organismi. Sebbene sia incoraggiata la cooperazione, l'articolo 7, paragrafo 2, lettera h), è soppresso, pertanto gli organismi ADR non saranno più tenuti a riferire in merito alla loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR per agevolare la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

Articolo 13 - Informazione del consumatore da parte dei professionisti

La Commissione propone di sopprimere l'articolo 13, paragrafo 3, che impone ai professionisti di fornire ai consumatori informazioni sull'ADR indipendentemente dal fatto che intendano o meno ricorrere a una procedura ADR. Questo articolo è ridondante rispetto all'articolo 13, paragrafo 1, per i professionisti che si impegnano a ricorrere all'ADR, mentre obbliga i professionisti che non intendono ricorrere all'ADR a informare i consumatori al riguardo. Ne consegue che tali informazioni scoraggiano i consumatori a optare per una

procedura ADR. Si tratta di un onere controproducente e ingiustificato imposto ai professionisti.

Articolo 14 - Assistenza ai consumatori

In considerazione della scarsa diffusione dell'ADR nei casi transfrontalieri, la Commissione propone di rafforzare l'assistenza ai consumatori creando di preferenza punti di contatto ADR nell'ambito dei centri europei dei consumatori, che hanno già un ruolo importante nell'assistere i consumatori nei loro acquisti transfrontalieri. Questi punti di contatto ADR promuoveranno il ricorso all'ADR, assisteranno i consumatori e i professionisti nelle procedure ADR, ad esempio fornendo una traduzione automatica, orientando i consumatori verso l'organismo ADR competente, spiegando le diverse procedure, assistendo nella presentazione del reclamo, ecc. I punti di contatto potranno anche fornire assistenza nei casi nazionali, previo accordo degli Stati membri.

Articolo 19 - Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie

La Commissione propone di sopprimere l'articolo 19, paragrafo 3, lettere da f) a h), in base a cui gli organismi ADR devono informare le autorità competenti ADR in merito a: a) una valutazione dell'efficacia delle reti ADR, b) informazioni sulle formazioni fornite al personale e c) una valutazione del modo in cui intendono migliorare le proprie prestazioni. L'obiettivo è ridurre l'onere amministrativo degli organismi ADR, spostando piuttosto le risorse risparmiate verso la gestione di un maggior numero di controversie o investendo in miglioramenti della produttività.

Articolo 20 - Ruolo delle autorità competenti e della Commissione

Oltre all'articolo 20, paragrafo 4, che impone alla Commissione di pubblicare l'elenco degli organismi ADR accreditati, attualmente pubblicato sul sito web della piattaforma ODR, il nuovo articolo 20, paragrafo 8, stabilisce che la Commissione deve sviluppare e mantenere strumenti di facile utilizzo per migliorare l'orientamento dei consumatori, in modo da garantire che le persone che cercano informazioni su come risolvere una controversia relativa ai consumatori siano in grado di ottenere rapidamente una risposta sul miglior organismo ADR da contattare per il loro caso. I nuovi strumenti integreranno l'elenco multilingue esistente degli organismi ADR e forniranno ai consumatori soluzioni interattive per individuare i migliori organismi ADR per le loro controversie specifiche. Tali strumenti dovrebbero inoltre fornire informazioni su altri meccanismi di ricorso e collegamenti con i nuovi punti di contatto ADR.

Articolo 24 - Comunicazione

L'articolo 24, paragrafo 4, impone agli Stati membri di comunicare i nomi e i dati di contatto dei punti di contatto ADR designati entro una determinata data.

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

(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) La direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio¹ è stata adottata al fine di garantire che i consumatori all'interno dell'Unione abbiano accesso a procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) di elevata qualità per comporre le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o dalla prestazione di servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione. Essa prevede la disponibilità di procedure ADR per tutti i tipi di controversie nazionali e transfrontaliere dei consumatori all'interno dell'Unione, garantendo che tali procedure soddisfino norme minime di qualità. La direttiva impone agli Stati membri di monitorare le prestazioni degli organismi ADR. Per sensibilizzare i consumatori e promuovere il ricorso alle procedure ADR, essa prevede inoltre che i professionisti debbano essere tenuti a informare i consumatori della possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie mediante dette procedure.
- (2) Nel 2019 la Commissione ha adottato una relazione sull'attuazione della direttiva 2013/11/UE e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio², da cui è emerso che grazie alla direttiva è aumentata in tutta l'Unione la copertura dei mercati al consumo da parte di organismi ADR di elevata qualità. La relazione ha tuttavia rilevato un ritardo nel ricorso alle procedure ADR da parte dei consumatori e delle imprese in alcuni settori e in alcuni Stati membri. Uno dei motivi è la scarsa conoscenza delle procedure ADR da parte dei professionisti e dei consumatori negli Stati membri in cui esse sono state introdotte solo di recente. Un altro motivo consiste nella mancanza di fiducia dei consumatori e dei professionisti nei

¹ 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).

² 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).

confronti degli organismi ADR non regolamentati. I dati forniti dalle autorità nazionali competenti all'inizio del 2022 e la valutazione dell'attuazione della direttiva 2013/11/UE effettuata nel 2023 indicano che l'uso è rimasto relativamente stabile (a parte un lieve aumento dei casi connesso alla pandemia di COVID-19). La maggior parte dei portatori di interessi consultati nel contesto della valutazione ha confermato che tra i fattori più frequenti che ostacolano il ricorso alle procedure ADR figurano la scarsa consapevolezza e comprensione delle procedure ADR da parte dei consumatori, lo scarso coinvolgimento dei professionisti, le lacune nella copertura delle ADR in alcuni Stati membri, i costi elevati e la complessità delle procedure ADR nazionali, e le differenze tra le competenze dei vari organismi ADR. Le procedure ADR transfrontaliere sono ulteriormente ostacolate da fattori quali la lingua, la scarsa conoscenza del diritto applicabile e difficoltà specifiche di accesso per i consumatori vulnerabili.

- (3) Poiché almeno due operazioni online su cinque dei consumatori residenti nell'Unione sono effettuate con professionisti stabiliti in paesi terzi, è opportuno estendere l'ambito di applicazione della direttiva 2013/11/UE per consentire ai professionisti di paesi terzi che intendono partecipare a una procedura ADR di accedervi. Nessun ostacolo procedurale dovrebbe impedire ai consumatori residenti nell'Unione di risolvere controversie nei confronti di professionisti, indipendentemente dal loro luogo di stabilimento, che accettino di seguire una procedura ADR tramite un organismo ADR stabilito in uno Stato membro.
- (4) Dall'adozione della direttiva 2011/13/UE le controversie dei consumatori sono diventate molto più complesse. La digitalizzazione di beni e servizi, la crescente importanza del commercio elettronico e della pubblicità digitale nella formazione dei contratti con i consumatori hanno determinato un aumento del numero di consumatori esposti a informazioni online fuorvianti e a interfacce manipolative che impediscono loro di prendere decisioni di acquisto informate. È pertanto necessario chiarire che le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi comprendono il contenuto digitale e i servizi digitali e ampliare l'ambito di applicazione della direttiva 2011/13/UE al di là di tali controversie, in modo che i consumatori possano anche chiedere riparazione per le condotte che li danneggiano in una fase precontrattuale, indipendentemente dal fatto che successivamente siano o meno vincolati da un contratto.
- (5) È inoltre opportuno che la direttiva 2011/13/UE contempli anche i diritti dei consumatori derivanti dalla legislazione dell'Unione che disciplina i rapporti tra consumatori e professionisti quando non esiste un rapporto di natura contrattuale, per quanto riguarda il diritto di accedere a beni e servizi, e di pagarli, senza subire discriminazioni basate sulla cittadinanza o sul luogo di residenza o di stabilimento, come previsto agli articoli 4 e 5 del regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio³; il diritto di aprire e trasferire conti bancari di cui agli articoli 9, 10, 11 e 16 della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁴ e di non essere discriminati ai sensi dell'articolo 15 di tale direttiva; il

³ 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 (GU L 60I del 2.3.2018, pag. 1).

⁴ 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 (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

diritto di ricevere informazioni trasparenti sulle condizioni al dettaglio per le chiamate e gli SMS in roaming di cui agli articoli 13, 14 e 15 del regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio⁵; e il diritto alla trasparenza dei prezzi delle tariffe aeree passeggeri e merci di cui all'articolo 23 del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶. È pertanto opportuno che le controversie sorte in relazione a tali categorie di diritti dei consumatori possano essere trattate nell'ambito di procedure ADR.

- (6) Gli Stati membri dovrebbero avere il diritto di applicare procedure ADR anche alle controversie relative ad altri diritti non contrattuali derivanti dal diritto dell'Unione, compresi i diritti derivanti dagli articoli 101 e 102 TFUE o i diritti degli utenti di cui al regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio⁷. Ciò non pregiudica l'applicazione di tali norme da parte delle autorità pubbliche.
- (7) Qualora sorga una controversia tra un fornitore di una piattaforma online e un destinatario di tale servizio in relazione alle attività del fornitore relative alla moderazione di contenuti illegali o nocivi sulla sua piattaforma, a tale controversia si applica l'articolo 21 del regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio⁸ sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie, conformemente all'articolo 2, paragrafo 4, di tale regolamento, dato che stabilisce norme più dettagliate su tali controversie.
- (8) È opportuno adattare di conseguenza le definizioni di "controversia nazionale" e "controversia transfrontaliera" per tenere conto dell'estensione dell'ambito di applicazione della direttiva 2013/11/UE.
- (9) Per garantire che le procedure ADR siano adatte all'era digitale in cui la comunicazione avviene online, anche in un contesto transfrontaliero, è necessario garantire procedure rapide ed eque per tutti i consumatori. Gli Stati membri dovrebbero garantire che gli organismi ADR stabiliti nei loro territori abbiano la competenza di offrire procedure di risoluzione delle controversie tra professionisti stabiliti al di fuori dell'Unione e consumatori residenti nel loro territorio.
- (10) Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'ADR consenta ai consumatori che lo richiedono di avviare e seguire procedure ADR anche offline. È inoltre opportuno garantire che, quando sono forniti strumenti digitali, questi possano essere utilizzati da tutti i consumatori, compresi quelli vulnerabili o con livelli diversi di alfabetizzazione digitale. Gli Stati membri dovrebbero garantire che, su richiesta, le parti della controversia abbiano sempre accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica.
- (11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR di raggruppare i casi analoghi nei confronti di uno specifico professionista, al fine di rendere coerenti

⁵ 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 (GU L 115 del 13.4.2022, pag. 1).

⁶ 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 (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3).

⁷ 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) (GU L 265 del 12.10.2022, pag. 1).

⁸ 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) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1).

gli esiti delle ADR per i consumatori soggetti alla stessa pratica illegale e rendere tali procedure più efficienti sotto il profilo dei costi per gli organismi ADR e per i professionisti. I consumatori dovrebbero essere informati del raggruppamento delle loro controversie e dovrebbero avere la possibilità di rifiutarlo.

- (12) Gli Stati membri inoltre non dovrebbero consentire l'introduzione di norme sproporzionate per quanto riguarda i motivi che un organismo ADR può invocare per rifiutare il trattamento di una controversia, quali l'obbligo di utilizzare il sistema di escalation aziendale dopo un primo contatto negativo con il servizio di gestione dei reclami o l'obbligo di dimostrare che è stata contattata una parte specifica del servizio postvendita aziendale.
- (13) A norma della direttiva 2013/11/UE gli Stati membri possono introdurre disposizioni nazionali per rendere obbligatoria la partecipazione alle ADR nei settori che ritengono opportuni, in aggiunta alla legislazione settoriale dell'Unione che rende obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle ADR. Per incoraggiare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e garantire che queste ultime siano adeguate e rapide, è opportuno che i professionisti siano tenuti, soprattutto nei casi in cui la loro partecipazione non è obbligatoria, a rispondere entro un termine specifico alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta.
- (14) Per ridurre gli obblighi di informazione e comunicazione e ridurre i costi a carico degli organismi ADR, delle autorità nazionali competenti e dei professionisti, è opportuno semplificare detti obblighi e ridurre la quantità di informazioni fornite dagli organismi ADR alle autorità competenti.
- (15) Per fornire un'assistenza efficace ai consumatori e ai professionisti nelle controversie transfrontaliere, è necessario garantire che gli Stati membri istituiscano punti di contatto ADR con compiti chiaramente definiti. I centri europei dei consumatori (CEC) sono adatti a svolgere tali compiti, in quanto sono specializzati nell'assistere i consumatori nelle questioni relative ai loro acquisti transfrontalieri, ma gli Stati membri dovrebbero anche poter scegliere di avvalersi di altri organismi con competenze pertinenti. I punti di contatto ADR designati dovrebbero essere comunicati alla Commissione.
- (16) Sebbene le procedure ADR siano concepite per essere semplici, i consumatori possono essere assistiti da un terzo di loro scelta durante dette procedure. Gli Stati membri dovrebbero garantire che tale assistenza sia fornita in buona fede per consentire una procedura equa e in piena trasparenza, in particolare per quanto riguarda le eventuali tariffe richieste in cambio dell'assistenza.
- (17) Per garantire che i consumatori siano in grado di trovare facilmente un organismo ADR adeguato, specialmente in un contesto transfrontaliero, la Commissione dovrebbe sviluppare e mantenere uno strumento digitale interattivo che fornisca informazioni sulle principali caratteristiche degli organismi ADR e link alle pagine web degli organismi ADR ad essa notificati.
- (18) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva 2013/11/UE.

- (19) Poiché il regolamento (UE) n. 524/2013 deve essere abrogato da un atto separato, è altresì necessario modificare le direttive (UE) 2015/2302⁹, (UE) 2019/2161¹⁰ e (UE) 2020/1828¹¹ del Parlamento europeo e del Consiglio a seguito di tale abrogazione,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1
Modifiche della direttiva 2013/11/UE

La direttiva 2013/11/UE è così modificata:

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 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).";

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

⁹ 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).

¹⁰ 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).

¹¹ 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 (GU L 135 del 23.5.2023, pag. 1).

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 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;"

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 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.";

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;

5. all'articolo 13, il paragrafo 3 è soppresso;
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 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.";

7. all'articolo 19, paragrafo 3, le lettere f), g) e h) sono soppresse;

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.";

9. all'articolo 24 è aggiunto il paragrafo 4 seguente:

"4. Entro il [inserire la data] gli Stati membri comunicano alla Commissione i 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

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 Consiglio¹² e, se applicabile, all'organismo ADR da cui il professionista è disciplinato;"

Articolo 3
Modifica della direttiva (UE) 2019/2161

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

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 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].

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.

4. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni principali di diritto interno che adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

¹² 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) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63)."

Articolo 6
Entrata in vigore

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

Articolo 7
Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, il

Per il Parlamento europeo
La presidente

Per il Consiglio
Il presidente