UNIONE EUROPEA

IL PARLAMENTO EUROPEO **IL CONSIGLIO**

Strasburgo, 21 maggio 2013
(OR. en)

2011/0373 (COD)
LEX 1336

PE-CONS 79/1/12
REV 1

CONSOM 163
MI 852
JUSTCIV 381
CODEC 3130

DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO 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)

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)

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[1],

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria[2],

[1] GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.
[2] Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2013 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 22 aprile 2013.

considerando quanto segue:

(1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

(2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, TFUE, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi. Il mercato interno dovrebbe fornire ai consumatori un valore aggiunto, inteso come qualità superiore, maggiore varietà, prezzi ragionevoli e rigide norme di sicurezza per beni e servizi, al fine di promuovere un elevato livello di protezione dei consumatori.

(3) La frammentazione del mercato interno è negativa per la competitività, la crescita e la creazione di posti di lavoro dell'Unione. Per il completamento del mercato interno è essenziale eliminare ostacoli diretti e indiretti al suo corretto funzionamento e migliorare la fiducia dei cittadini.

(4) È opportuno che i consumatori traggano vantaggio dall'accesso a mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo per risolvere le controversie nazionali e transfrontaliere derivanti da contratti di vendita o di servizi, in modo da rafforzare la loro fiducia nel mercato. Tale accesso dovrebbe valere sia per le operazioni online che per quelle offline, soprattutto se i consumatori acquistano oltre confine.

(5) La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione. È deplorevole che, nonostante le raccomandazioni della Commissione 98/257/CE, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo[1], e 2001/310/CE, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo[2], l'ADR non sia stato attuato correttamente e non funzioni in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori economici dell'Unione. I consumatori e i professionisti non sono ancora a conoscenza dei meccanismi extraprocessuali di ricorso esistenti e soltanto un'esigua percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo a un organismo ADR. Laddove le procedure ADR sono disponibili, i loro livelli qualitativi variano notevolmente da uno Stato membro all'altro e le controversie transfrontaliere non sono spesso trattate in modo efficace dagli organismi ADR.

(6) Le disparità nella copertura, nella qualità e nella conoscenza dell'ADR tra gli Stati membri rappresentano una barriera al mercato interno e sono da annoverare tra le ragioni per cui molti consumatori evitano di effettuare acquisti transfrontalieri e temono che eventuali controversie con i professionisti non possano essere risolte in modo facile, rapido ed economico. Per le medesime ragioni, i professionisti potrebbero astenersi dal vendere a consumatori che risiedono in altri Stati membri che non offrono un accesso sufficiente a procedure ADR di qualità elevata. Inoltre, i professionisti stabiliti in uno Stato membro che non dispone di sufficienti procedure ADR di alta qualità si trovano svantaggiati sul piano della concorrenza rispetto ai professionisti che hanno accesso a tali procedure e che possono pertanto risolvere le controversie con i consumatori in modo più rapido e più economico.

---

1 GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.
2 GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

(7) Affinché i consumatori possano avvalersi di tutte le potenzialità del mercato interno, l'ADR dovrebbe essere disponibile per tutti i tipi di controversie, a livello nazionale e transfrontaliero, contemplati dalla presente direttiva, le procedure ADR dovrebbero rispettare i requisiti di qualità che si applicano in tutta l'Unione e i consumatori e i professionisti dovrebbero essere a conoscenza dell'esistenza di tali procedure. Tenuto conto dell'aumento del commercio transfrontaliero e della circolazione di persone, è altresì importante che gli organismi ADR trattino le controversie transfrontaliere in modo efficace.

(8) Come auspicato dal Parlamento europeo nelle risoluzioni del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare e del 20 maggio 2010 sulla creazione di un mercato unico per i consumatori e i cittadini, è opportuno che qualsiasi approccio olistico al mercato unico orientato ai cittadini sviluppi in modo prioritario sistemi di ricorso semplici, economici, utili e accessibili.

(9) Nella comunicazione del 13 aprile 2011 intitolata «Atto per il mercato unico — Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia — "Insieme per una nuova crescita"», la Commissione ha identificato la legislazione sulla ADR che include il commercio elettronico nel novero delle dodici leve per stimolare la crescita, rafforzare la fiducia e compiere progressi verso il completamento del mercato unico.

(10) Nelle conclusioni del 24-25 marzo e del 23 ottobre 2011 il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento europeo e il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico. Inoltre, nelle conclusioni del 30 maggio 2011 sulle priorità per rilanciare il mercato unico il Consiglio dell'Unione europea ha sottolineato l'importanza del commercio elettronico e ha convenuto che i sistemi ADR per i consumatori possono offrire la possibilità di un ricorso economico, semplice e rapido sia ai consumatori che ai professionisti. L'attuazione efficace di tali sistemi richiede il costante impegno politico e il sostegno di tutte le parti interessate, senza compromettere l'accessibilità, la trasparenza, la flessibilità, la rapidità e la qualità del processo decisionale in seno agli organismi ADR che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva.

(11) Data la crescente importanza del commercio elettronico e, in particolare, del commercio transfrontaliero quale pilastro dell'attività economica dell'Unione, sono necessari un'infrastruttura ADR opportunamente funzionante per le controversie dei consumatori e un quadro opportunamente integrato di risoluzione delle controversie online per le controversie dei consumatori derivanti da operazioni effettuate online (ODR) al fine di conseguire l'obiettivo dell'atto per il mercato unico, di rafforzare la fiducia dei cittadini nel mercato interno.

(12) La presente direttiva e il regolamento (UE) n. …/2013[+] del Parlamento europeo e del Consiglio, del ...[++] relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori[1], costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari. Il regolamento (UE) n. …/2013 prevede l'istituzione di una piattaforma ODR che fornisce ai consumatori e ai professionisti un unico punto di accesso extragiudiziale per la risoluzione delle controversie online, attraverso organismi ADR che sono collegati alla piattaforma e offrono un'ADR tramite procedure ADR di qualità. La disponibilità nell'Unione di organismi ADR di qualità costituisce quindi un presupposto essenziale del corretto funzionamento della piattaforma per ODR.

(13) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi non economici di interesse generale. Per «servizi non economici» si intendono servizi che non sono prestati a fini economici. Di conseguenza, i servizi non economici di interesse generale prestati dallo Stato o per conto dello Stato, senza corrispettivo economico, non dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati.

(14) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi di assistenza sanitaria di cui all'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera[2].

[+] GU: inserire il numero di serie del regolamento di cui al documento PE-CONS 80/12-2011/0374 (COD).

[++] GU: inserire la data del regolamento di cui al documento PE-CONS 80/12-2011/0374 (COD).

[1] GU L...

[2] GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45.

(15) Lo sviluppo, all'interno dell'Unione, di un'ADR che funzioni correttamente è necessario per rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato interno, anche nel settore del commercio elettronico, nonché a sfruttare le potenzialità e le opportunità offerte dal commercio transfrontaliero e online. Tale sviluppo dovrebbe fondarsi sulle procedure ADR che già esistono negli Stati membri e rispettare le loro tradizioni giuridiche. Gli organismi correttamente funzionanti di risoluzione delle controversie, sia esistenti che nuovi, che soddisfano i requisiti di qualità stabiliti dalla presente direttiva, dovrebbero essere considerati «organismi ADR» ai sensi della presente direttiva. La diffusione di ADR può inoltre rivelarsi importante in quegli Stati membri dove esiste una congestione importante di cause pendenti dinanzi agli organi giurisdizionali, che non consente ai cittadini dell'Unione di esercitare il loro diritto a un processo equo in tempi ragionevoli.

(16) La presente direttiva dovrebbe applicarsi alle controversie tra consumatori e professionisti concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi, sia online che offline, in tutti i settori economici, diversi dai settori oggetto di esenzione. Dovrebbero essere comprese le controversie derivanti dalla vendita o dalla fornitura di contenuti digitali dietro corrispettivo economico. La presente direttiva dovrebbe applicarsi ai reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti. Essa non dovrebbe applicarsi ai reclami presentati dai professionisti nei riguardi di consumatori o alle controversie tra professionisti. Tuttavia, essa non dovrebbe impedire agli Stati membri di adottare o mantenere in vigore disposizioni relative a procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.

(17) Gli Stati membri dovrebbero poter mantenere o introdurre disposizioni nazionali relative a procedure non contemplate dalla presente direttiva, quali procedure interne di trattamento dei reclami gestite dal professionista. Tali procedure interne di trattamento dei reclami possono costituire uno strumento efficace per la risoluzione delle controversie dei consumatori nelle fasi iniziali.

(18) La definizione di «consumatore» dovrebbe comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni ed in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti a duplice scopo) e lo scopo dell'operazione è limitato in modo da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, tale persona dovrebbe essere parimenti considerata come un consumatore.

(19) Alcuni atti giuridici dell'Unione in vigore già contengono disposizioni relative all'ADR. Per garantire la certezza giuridica è opportuno prevedere che, in caso di conflitto, prevalga la presente direttiva, salvo qualora sia espressamente previsto altrimenti. In particolare, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale[1], che definisce già un quadro di riferimento per i sistemi di mediazione a livello di Unione per quanto concerne le controversie transfrontaliere, senza impedire l'applicazione di tale direttiva ai sistemi di mediazione interna. La presente direttiva è destinata a essere applicata orizzontalmente a tutti i tipi di procedure ADR, comprese le procedure ADR contemplate dalla direttiva 2008/52/CE.

[1] GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

(20) Gli organismi ADR sono molto diversi nell'Unione e all'interno degli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe applicarsi a qualsiasi organismo che sia istituito su base permanente, offra la risoluzione di una controversia tra un consumatore e un professionista attraverso una procedura ADR e sia inserito in elenco conformemente alla presente direttiva. La presente direttiva può anche applicarsi agli organismi di risoluzione delle controversie autorizzati dagli Stati membri a imporre soluzioni vincolanti per le parti. Tuttavia, una procedura extragiudiziale istituita su base ad hoc per un'unica controversia tra un consumatore e un professionista non dovrebbe essere considerata una procedura ADR.

(21) Inoltre, le procedure ADR sono molto diverse nell'Unione e all'interno degli Stati membri. Esse possono prendere la forma di procedure in cui l'organismo ADR riunisce le parti allo scopo di facilitare una soluzione amichevole, di procedure in cui tale organismo ADR propone una soluzione o di procedure in cui lo stesso organismo ADR impone una soluzione. Le procedure ADR possono anche consistere in una combinazione di due o più procedure di questo tipo. È opportuno che la presente direttiva non pregiudichi la forma che le procedure ADR assumono negli Stati membri.

(22) Le procedure dinanzi a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle dipendenze del professionista o ricevono da quest'ultimo, sotto qualunque forma, la loro unica remunerazione rischiano di essere esposte a un conflitto di interessi. Pertanto, tali procedure dovrebbero, di norma, essere escluse dall'ambito di applicazione della presente direttiva, a meno che uno Stato membro decida che tali procedure si possono considerare procedure ADR ai sensi della direttiva stessa e a condizione che detti organismi siano pienamente conformi ai requisiti specifici di indipendenza e di imparzialità stabiliti dalla presente direttiva. Gli organismi ADR che offrono la risoluzione delle controversie attraverso tali procedure dovrebbero essere soggetti alla valutazione periodica della loro conformità ai requisiti di qualità stabiliti dalla presente direttiva, inclusi i requisiti specifici aggiuntivi che garantiscono la loro indipendenza.

(23) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, né alle negoziazioni dirette tra le parti. Inoltre, essa non dovrebbe applicarsi ai tentativi messi in atto da un giudice al fine di giungere a una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa.

(24) Gli Stati membri dovrebbero garantire che le controversie oggetto della presente direttiva possano essere presentate a un organismo ADR conforme ai requisiti da essa stabiliti e inserito in elenco ai sensi della stessa. Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di ottemperare a tale obbligo basandosi sugli organismi ADR correttamente funzionanti esistenti e adeguandone l'ambito d'applicazione, se necessario, oppure creando nuovi organismi ADR. La presente direttiva non dovrebbe precludere il funzionamento di organismi di risoluzione delle controversie esistenti nell'ambito di autorità nazionali di protezione dei consumatori negli Stati membri dove i funzionari pubblici sono incaricati della risoluzione delle controversie. I funzionari pubblici dovrebbero essere considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori sia di quelli dei professionisti. La presente direttiva non dovrebbe obbligare gli Stati membri a creare organismi ADR specifici per ogni settore del commercio al dettaglio. Ove necessario, per assicurare una copertura settoriale e geografica totale e l'accesso all'ADR, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di provvedere alla creazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo ADR specifico è competente. Gli organismi ADR residui costituiscono una garanzia per consumatori e professionisti che non sussistano lacune nell'accesso a un organismo ADR.

(25) La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di mantenere o introdurre una normativa sulle procedure di soluzione extragiudiziale di controversie dei consumatori di natura contrattuale che siano conformi ai requisiti stabiliti nella presente direttiva. Inoltre, al fine di assicurare che gli organismi ADR possano operare efficacemente, tali organismi dovrebbero poter mantenere o introdurre, conformemente al diritto dello Stato membro in cui sono stabiliti, norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di controversie in circostanze specifiche, ad esempio se una controversia è troppo complessa e sarebbe pertanto risolta più efficacemente da un organo giurisdizionale. Non dovrebbe tuttavia essere permesso che norme di procedura che consentono agli organismi ADR di rifiutare il trattamento di una controversia ostacolino in modo significativo l'accesso dei consumatori alle procedure ADR, compresi i casi di controversie transfrontaliere. Di conseguenza, allorché prevedono una soglia monetaria, gli Stati membri dovrebbero sempre tenere conto del fatto che il valore effettivo della controversia può variare tra Stati membri e, pertanto, che una soglia sproporzionatamente elevata in uno Stato membro potrebbe ostacolare l'accesso dei consumatori di altri Stati membri alle procedure ADR. Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti ad assicurare che il consumatore possa presentare il suo reclamo presso un altro organismo ADR nei casi in cui un organismo ADR cui sia stato presentato il reclamo in primo luogo lo abbia respinto per via delle sue norme procedurali. In tali casi, si dovrebbe considerare che gli Stati membri abbiano ottemperato ai propri obblighi di garantire la copertura totale degli organismi ADR.

(26) La presente direttiva dovrebbe consentire ai professionisti stabiliti in uno Stato membro di adire un organismo ADR stabilito in un altro Stato membro. Al fine di migliorare la copertura e l'accesso dei consumatori all'ADR in tutta l'Unione, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di decidere di far ricorso a organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro ovvero organismi regionali, transnazionali o paneuropei di risoluzione delle controversie nei quali i professionisti di diversi Stati membri sono coperti dallo stesso organismo ADR. Il ricorso a organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro o a organismi ADR transnazionali o paneuropei dovrebbe, tuttavia, lasciare impregiudicata la responsabilità che incombe agli Stati membri di assicurare la copertura totale e l'accesso agli organismi ADR.

(27) La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di mantenere o introdurre procedure ADR che trattano congiuntamente controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori. È opportuno effettuare una valutazione d'impatto globale sulle composizioni extragiudiziali collettive prima di proporre tali composizioni a livello di Unione. L'esistenza di un sistema efficace per i reclami collettivi e un facile ricorso alle procedure ADR dovrebbero essere complementari e le procedure non dovrebbero escludersi reciprocamente.

(28) Il trattamento di informazioni relative a controversie oggetto della presente direttiva dovrebbe avvenire nel rispetto delle regole sulla tutela dei dati personali stabilite dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri adottate a norma della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati[1].

[1] GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

(29) È opportuno che la riservatezza e la privacy siano sempre rispettate durante la procedura ADR. Gli Stati membri dovrebbero essere incoraggiati a salvaguardare la riservatezza delle procedure ADR in tutti i procedimenti giudiziari in materia civile o commerciale successivi o negli arbitrati.

(30) Gli Stati membri dovrebbero nondimeno assicurare che gli organismi ADR rendano pubbliche eventuali problematiche sistematiche o significative che si presentano di frequente e sono causa di controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo potrebbero essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi.

(31) È opportuno che gli Stati membri garantiscano che gli organismi ADR risolvano le controversie in modo equo, pratico e proporzionato sia nei confronti dei consumatori che dei professionisti, sulla base di una valutazione oggettiva delle circostanze nelle quali il reclamo è presentato e nel rispetto dei diritti delle parti.

(32) L'indipendenza e l'integrità degli organismi ADR sono di importanza cruciale per persuadere i cittadini dell'Unione che i meccanismi ADR offrono loro un risultato equo e indipendente. È opportuno che la persona fisica o l'organismo collegiale incaricati della procedura ADR siano indipendenti da tutti coloro che potrebbero avere un interesse nel relativo esito e che non si trovino in situazioni di conflitto di interessi che potrebbero impedire loro di prendere una decisione in modo equo, imparziale e indipendente.

(33) Le persone fisiche incaricate dell'ADR dovrebbero essere considerate imparziali solo se non possono essere oggetto di pressioni che potenzialmente influiscono sul loro atteggiamento nei confronti della controversia. Per garantire l'indipendenza della loro azione, tali persone dovrebbero essere nominate per un periodo sufficiente e non dovrebbero essere soggette a istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o del loro rappresentante.

(34) Al fine di garantire l'assenza di eventuali conflitti di interessi, è opportuno che le persone fisiche incaricate dell'ADR divulghino tutte le circostanze eventualmente in grado di incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o di dare adito a conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamati a risolvere. Potrebbe trattarsi di qualsiasi interesse finanziario, diretto o indiretto, nell'esito della procedura ADR o di eventuali rapporti personali o commerciali con una o più parti nei tre anni precedenti all'assunzione del posto, anche a qualunque titolo, estranei ai fini dell'ADR in cui la persona interessata abbia agito a vantaggio di una o più parti, di un'organizzazione professionale o di un'associazione di imprese di cui una delle parti sia membro o a vantaggio di qualsiasi altro suo membro.

(35) La necessità di garantire l'assenza di tali pressioni si manifesta in particolare quando le persone fisiche incaricate dell'ADR sono alle dipendenze del professionista o percepiscono da esso una qualsiasi forma di remunerazione. È opportuno pertanto prevedere requisiti specifici nel caso in cui gli Stati membri decidano di consentire che le procedure di risoluzione delle controversie in tali casi si possono considerare procedure ADR ai sensi della presente direttiva. Le persone fisiche incaricate dell'ADR che sono alle dipendenze di un'organizzazione professionale o di un'associazione di imprese di cui il professionista è membro o che ricevono da queste ultime, sotto qualsiasi forma, la loro unica remunerazione, dovrebbero avere a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite, sufficienti ad assolvere i loro compiti.

(36) Ai fini del successo dell'ADR, in particolare per garantire il necessario grado di fiducia nelle relative procedure, è essenziale che le persone fisiche incaricate dell'ADR possiedano le competenze richieste dalla loro funzione, inclusa una comprensione generale del diritto. In particolare, tali persone dovrebbero possedere conoscenze giuridiche generali sufficienti per comprendere le implicazioni giuridiche della controversia, senza dover necessariamente essere professionisti legali qualificati.

(37) L'applicabilità di taluni principi qualitativi alle procedure ADR rafforza la fiducia dei consumatori e dei professionisti in tali procedure. Tali principi qualitativi sono stati originariamente elaborati al livello dell'Unione mediante le raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE. Rendendo vincolanti alcuni dei principi contenuti nelle raccomandazioni della Commissione summenzionate, la presente direttiva stabilisce una serie di requisiti di qualità che si applicano a tutte le procedure ADR seguite da un organismo ADR notificato alla Commissione.

(38) La presente direttiva dovrebbe stabilire requisiti di qualità per gli organismi ADR che garantiscano un pari livello di protezione e parità di diritti dei consumatori nelle controversie sia nazionali che transfrontaliere. La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di adottare o mantenere norme che vadano al di là di quanto in essa previsto.

(39) È opportuno che gli organismi ADR siano accessibili e trasparenti. Per garantire la trasparenza degli organismi e delle procedure ADR è necessario che le parti ricevano le informazioni chiare e accessibili che consentono loro di decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR. La comunicazione di tali informazioni ai professionisti non dovrebbe essere richiesta qualora la loro partecipazione alle procedure ADR sia obbligatoria in base al diritto nazionale.

(40) Un organismo ADR che funzioni correttamente dovrebbe concludere tempestivamente procedimenti di risoluzione delle controversie online entro un termine di 90 giorni di calendario, che decorre dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il reclamo, inclusa tutta la documentazione pertinente a esso relativa e termina nella data in cui l'esito della procedura ADR è comunicato. L'organismo ADR che ha ricevuto il reclamo dovrebbe notificarlo alle parti una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria per l'espletamento della procedura ADR. In casi eccezionali di controversie particolarmente complesse, anche quando una delle parti non ha la possibilità, per motivi giustificati, di partecipare alla procedura ADR, l'organismo ADR dovrebbe avere la possibilità di prorogare tale termine allo scopo di esaminare il caso in questione. Le parti dovrebbero essere informate di tale proroga e della durata approssimativa prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

(41) Le procedure ADR dovrebbero essere preferibilmente gratuite per il consumatore. Qualora siano applicati eventuali costi, la procedura ADR dovrebbe essere accessibile, attraente e poco onerosa per i consumatori. A tal fine, i costi non dovrebbero superare un importo simbolico.

(42) Le procedure ADR dovrebbero essere eque, di modo che le parti di una controversia siano informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR. Gli organismi ADR dovrebbero informare i consumatori riguardo ai loro diritti prima che accettino o seguano la soluzione proposta. Entrambe le parti dovrebbero essere in grado di presentare informazioni ed elementi di prova senza essere fisicamente presenti.

(43) Un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non dovrebbe essere vincolante per il consumatore se è stato concluso prima del sorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia stessa. Inoltre, nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, la soluzione imposta dovrebbe essere vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state preventivamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificatamente dato il loro assenso. La specifica accettazione del professionista non dovrebbe essere richiesta se le norme nazionali dispongono che soluzioni di questo tipo vincolano i professionisti.

(44) Nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore, in circostanze che non comportano un conflitto di leggi, la soluzione imposta non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore e il professionista risiedono abitualmente. In circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) [1], la soluzione imposta dall'organismo ADR non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente. In circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, della convenzione di Roma del 19 giugno 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali[2], la soluzione imposta dall'organismo ADR non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente.

[1] GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.
[2] GU L 266 del 9.10.1980, pag. 1.

(45) Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali previsti dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Pertanto, l'obiettivo delle procedure ADR non dovrebbe essere né quello di sostituire le procedure giudiziali né quello di privare i consumatori o i professionisti del diritto di rivolgersi agli organi giurisdizionali. È opportuno che la presente direttiva non contenga alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario. Nei casi in cui una controversia non possa essere risolta secondo una determinata procedura ADR il cui esito non sia vincolante, è auspicabile che alle parti non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario in relazione a tale controversia. Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di scegliere i mezzi appropriati per conseguire tale obiettivo. Essi dovrebbero poter prevedere, tra l'altro, che i termini di prescrizione o decadenza non vengano a scadenza durante una procedura ADR.

(46) Ai fini di un loro efficiente funzionamento, è opportuno che gli organismi ADR dispongano di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti. Gli Stati membri dovrebbero stabilire una forma adeguata di finanziamento degli organismi ADR sui rispettivi territori, senza ridurre il finanziamento degli organismi già operativi. La presente direttiva non dovrebbe impedire che il finanziamento avvenga mediante fondi pubblici o privati ovvero con una combinazione di entrambi. È opportuno tuttavia incoraggiare gli organismi ADR a valutare in modo specifico forme private di finanziamento e a utilizzare i fondi pubblici solo a discrezione degli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicata la possibilità per le imprese o per le organizzazioni professionali o associazioni di imprese di finanziare organismi ADR.

(47) Quando sorge una controversia i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente quali fra gli organismi ADR siano competenti a trattare il loro reclamo e sapere se il professionista coinvolto intende partecipare al procedimento trasmesso all'organismo ADR. I professionisti che si impegnano a ricorrere agli organismi ADR per risolvere le controversie con i consumatori dovrebbero indicare a questi ultimi l'indirizzo e il sito web del o degli organismi ADR competenti. Dette informazioni dovrebbero essere comunicate in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, se esiste, e, se del caso, nelle condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi tra il professionista e il consumatore. I professionisti dovrebbero avere la possibilità di includere nei rispettivi siti web, nonché nelle condizioni generali dei contratti pertinenti, ogni informazione supplementare sulle procedure interne di trattamento dei reclami o eventuali altre modalità di contatto diretto al fine di risolvere controversie con i consumatori senza fare ricorso a un organismo ADR. Qualora non sia possibile risolvere una controversia direttamente, il professionista dovrebbe fornire al consumatore, su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, le informazioni relative ai pertinenti organismi ADR e precisare se intende farvi ricorso.

(48) L'obbligo per i professionisti di informare i consumatori in merito agli organismi ADR da cui tali professionisti sono coperti dovrebbe lasciare impregiudicate le disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che dovrebbero applicarsi in aggiunta ai pertinenti obblighi di informazione previsti nella presente direttiva.

(49) La presente direttiva non dovrebbe prescrivere che la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR sia obbligatoria, né che l'esito di tali procedure sia vincolante per i professionisti, quando un consumatore presenta un reclamo nei loro confronti. Tuttavia, è opportuno incoraggiare i professionisti a partecipare il più possibile alle procedure ADR per fare in modo che i consumatori possano presentare reclamo e che non siano obbligati a rinunciarvi. Pertanto, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le norme nazionali che obbligano i professionisti a partecipare a tali procedure, assoggettano la partecipazione a incentivi o sanzioni o rendono vincolante l'esito delle procedure stesse per i professionisti, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario secondo le garanzie di cui all'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

(50) Al fine di evitare inutili oneri per gli organismi ADR, è opportuno che gli Stati membri incoraggino i consumatori a contattare il professionista per tentare di risolvere la problematica in modo bilaterale prima di presentare un reclamo a un organismo ADR. In molti casi, ciò consentirebbe ai consumatori di risolvere le loro controversie in modo rapido e tempestivo.

(51) È opportuno che gli Stati membri coinvolgano i rappresentanti delle organizzazioni professionali, delle associazioni di categoria di imprese e delle organizzazioni dei consumatori in sede di sviluppo di ADR, in particolare per quanto concerne i principi di imparzialità e indipendenza.

(52) Gli Stati membri dovrebbero assicurare la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere.

(53) Le reti di organismi ADR, quali la rete per la risoluzione delle liti nel settore finanziario «FIN-NET» nel settore dei servizi finanziari, dovrebbero essere rafforzate all'interno dell'Unione. Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'adesione degli organismi ADR a tali reti.

(54) Attraverso l'assidua collaborazione tra organismi ADR e autorità nazionali è opportuno rendere più efficace l'applicazione degli atti giuridici dell'Unione sulla protezione dei consumatori. La Commissione e gli Stati membri dovrebbero agevolare la cooperazione tra organismi ADR, al fine di incoraggiare lo scambio di migliori prassi e conoscenze tecniche nonché la discussione delle eventuali problematiche legate al funzionamento delle procedure ADR. Tale cooperazione dovrebbe essere sostenuta, tra l'altro, attraverso il prossimo programma dell'Unione per i consumatori.

(55) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e efficacemente, è opportuno monitorarli attentamente. A tal fine, è opportuno che ciascuno Stato membro designi la o le autorità competenti che dovrebbero svolgere tale funzione. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva dovrebbero pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli organismi ADR, la rete di Centri europei dei consumatori e, se del caso, gli organismi designati ai sensi della presente direttiva, pubblichino detto elenco sui loro siti web, fornendo un link al sito della Commissione, e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a pubblicare anch'esse detto elenco. Gli Stati membri dovrebbero anche assicurare l'adeguata divulgazione di informazioni sulla procedura da seguire per i consumatori in caso di controversia con un professionista. Inoltre, le autorità competenti dovrebbero pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR nei rispettivi Stati membri. Gli organismi ADR dovrebbero trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali dovrebbero basarsi le suddette relazioni. Gli Stati membri dovrebbero incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione, del 12 maggio 2010, relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori[1].

[1] GU L 136 del 2.6.2010, pag. 1.

(56) È necessario che gli Stati membri determinino le norme relative alle sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni nazionali adottate per conformarsi alla presente direttiva e provvedano a che dette norme siano attuate. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

(57) È opportuno modificare il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori [1] («regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori»), per includere nel suo allegato un riferimento alla presente direttiva, in modo da rafforzare la cooperazione transfrontaliera per l'attuazione della presente direttiva.

(58) È opportuno modificare la direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori[2](direttiva sui provvedimenti inibitori), per includere nel suo allegato un riferimento alla presente direttiva, in modo da garantire la tutela degli interessi collettivi dei consumatori stabiliti dalla presente direttiva.

(59) Conformemente alla dichiarazione politica comune, del 28 settembre 2011, degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi[3], gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, ove ciò sia giustificato, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti intesi a chiarire il rapporto tra le componenti di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata.

---

1 GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.
2 GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.
3 GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

(60) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire, tramite il conseguimento di un livello elevato di protezione del consumatore e senza limitare l'accesso dei consumatori agli organi giurisdizionali, al corretto funzionamento del mercato interno, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(61) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti segnatamente dalla carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare dagli articoli 7, 8, 38 e 47 della medesima.

(62) Conformemente all'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati[1], il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha espresso un parere il 12 gennaio 2012[2],

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

[1] GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.
[2] GU C 136 dell'11.5.2012, pag. 1.

CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

L'obiettivo della presente direttiva è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno garantendo che i consumatori possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie. La presente direttiva non pregiudica la legislazione nazionale che prevede l'obbligatorietà di tali procedure, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole.

2. La presente direttiva non si applica:

a) alle procedure dinanzi a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista a meno che gli Stati membri decidano di consentire tali procedure come procedure ADR ai sensi della presente direttiva e siano rispettati i requisiti di cui al capo II, inclusi i requisiti specifici di indipendenza e trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3;

b) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;

c) ai servizi non economici d'interesse generale;

d) alle controversie fra professionisti;

e) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;

f) ai tentativi messi in atto da un giudice al fine di giungere a una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;

g) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;

h) ai servizi di assistenza sanitaria prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;

i) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

3. La presente direttiva stabilisce requisiti armonizzati di qualità in materia di organismi ADR e di procedure ADR in modo da garantire che, a seguito della relativa attuazione, i consumatori abbiano accesso a meccanismi extragiudiziali di ricorso trasparenti, efficaci, equi e di elevata qualità, a prescindere dal luogo di residenza all'interno dell'Unione. Gli Stati membri possono conservare o introdurre norme che prevedano misure ulteriori rispetto a quanto stabilito dalla presente direttiva al fine di assicurare un livello superiore di tutela dei consumatori.

4. La presente direttiva riconosce che gli Stati membri sono competenti al fine di stabilire se gli organismi ADR istituiti sui rispettivi territori debbano avere la facoltà di imporre una soluzione.

Articolo 3

Rapporto con altri atti giuridici dell'Unione

1. Salvo ove la presente direttiva disponga diversamente, in caso di conflitto tra una qualsiasi disposizione della presente direttiva e una disposizione di un altro atto giuridico dell'Unione riguardante le procedure extragiudiziali di ricorso avviate da un consumatore nei confronti di un professionista, prevale la disposizione della presente direttiva.

2. La presente direttiva si applica fatta salva la direttiva 2008/52/CE.

3. L'articolo 13 della presente direttiva lascia impregiudicate disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che si applicano in aggiunta a detto articolo.

Articolo 4

Definizioni

1. Ai fini della presente direttiva, si intende per:

a) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;

b) «professionista»: qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto privato o pubblico, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;

c) «contratto di vendita»: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;

d) «contratto di servizi»: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo;

e) «controversia nazionale»: una controversia contrattuale derivante da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista;

f) «controversia transfrontaliera»: una controversia contrattuale derivante da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro diverso da quello in cui è stabilito il professionista;

g) «procedura ADR»: una procedura di cui all'articolo 2 conforme ai requisiti di cui alla presente direttiva ed eseguita da un organismo ADR;

h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è inserito in elenco ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 2;

i) «autorità competente»: qualsiasi autorità pubblica designata da uno Stato membro ai fini della presente direttiva e istituita a livello nazionale, regionale o locale.

2. Il professionista è stabilito:

– se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività,

– se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede legale, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede.

3. L'organismo ADR è stabilito:

– se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR,

– se l'organismo è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività ADR o ha la sua sede legale,

– se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.

CAPO II
ACCESSO E REQUISITI APPLICABILI AGLI ORGANISMI E ALLE PROCEDURE ADR

Articolo 5

Accesso agli organismi e alle procedure ADR

1. Gli Stati membri agevolano l'accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva e che coinvolgono un professionista stabilito nei loro rispettivi territori possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti da essa stabiliti.

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:

a) mantengano un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti la procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare un reclamo e la documentazione di supporto necessaria online;

b) mettano a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a) su un supporto durevole;

c) ove applicabile, offrano al consumatore la possibilità di presentare un reclamo offline;

d) consentano lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;

e) accettino sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. .../2013[+]; e

f) quando trattano le controversie oggetto della presente direttiva, adottino i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla legislazione nazionale di attuazione della direttiva 95/46/CE nello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito.

[+] GU: inserire il numero di serie del documento PE-CONS 80/12.

3. Gli Stati membri possono ottemperare ai loro obblighi di cui al paragrafo 1 garantendo la disponibilità di un organismo ADR residuo, competente a trattare le controversie secondo quanto stabilito in detto paragrafo nei casi in cui nessun organismo ADR esistente sia competente a farlo. Gli Stati membri possono inoltre ottemperare a tali obblighi facendo ricorso agli organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro ovvero organismi regionali, transnazionali o paneuropei di risoluzione delle controversie nei quali i professionisti di diversi Stati membri sono coperti dallo stesso organismo ADR, senza pregiudicare la loro responsabilità di assicurare la copertura totale e l'accesso agli organismi ADR.

4. Gli Stati membri possono, a loro discrezione, consentire agli organismi ADR di mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

   a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;

   b) la controversia è futile o temeraria;

   c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;

   d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita;

   e) il consumatore non ha presentato il reclamo all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;

   f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro tre settimane dal ricevimento del fascicolo del reclamo.

Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

5. Gli Stati membri assicurano che, quando gli organismi ADR sono autorizzati a fissare soglie monetarie prestabilite per limitare l'accesso alle procedure ADR, tali soglie non debbano essere fissate a un livello tale da nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami da parte degli organismi ADR.

6. Qualora, conformemente alle norme procedurali di cui al paragrafo 4, un organismo ADR non sia in grado di trattare un reclamo che gli è stato presentato, uno Stato membro non è tenuto ad assicurare che il consumatore possa presentare il suo reclamo a un altro organismo ADR.

7. Qualora un organismo ADR che tratta controversie in un settore economico specifico sia competente a trattare controversie concernenti un professionista che opera in tale settore ma non è un membro dell'organizzazione o associazione che costituisce o finanzia l'organismo ADR, si considera che lo Stato membro abbia ottemperato ai propri obblighi ai sensi del paragrafo 1 anche rispetto alle controversie concernenti il professionista in questione.

Articolo 6

Competenza, indipendenza e imparzialità

1. Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate dell'ADR possiedano le competenze necessarie e i requisiti di indipendenza e imparzialità. Essi garantiscono che tali persone:

   a) possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto;

   b) siano nominate per un mandato di durata sufficiente a garantire l'indipendenza della loro azione e non possano essere rimosse dalla loro mansione senza giusta causa;

   c) non siano soggette a istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;

   d) siano retribuite secondo modalità non legate all'esito della procedura;

   e) comunichino senza indugio all'organismo ADR tutte le circostanze eventualmente in grado, o ritenute in grado, di incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o di dare adito a conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamati a risolvere. L'obbligo di divulgare tali circostanze è un obbligo permanente nel corso dell'intera procedura ADR. Non si applica quando un organismo ADR consta di una sola persona fisica.

2. Gli Stati membri assicurano che gli organismi ADR dispongano di procedure intese a garantire che qualora si verifichino le circostanze di cui al paragrafo 1, lettera e):

a) la persona fisica interessata sia sostituita da un'altra persona fisica che sia incaricata di condurre la procedura ADR; o, in mancanza, che

b) la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, l'organismo ADR proponga alle parti di presentare la controversia a un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o, in mancanza, che

c) le circostanze siano comunicate alle parti e si consenta alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura ADR solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

Il presente paragrafo lascia impregiudicato l'articolo 9, paragrafo 2, lettera a).

Qualora l'organismo ADR consti di una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del primo comma del presente paragrafo.

3. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), come procedure ADR ai sensi della presente direttiva, garantiscono che, oltre ai requisiti generali di cui ai paragrafi 1 e 5, tali procedure soddisfino i seguenti requisiti specifici:

a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie siano nominate da, o facciano parte di, un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente;

b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie dispongano di un mandato di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;

c) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie si impegnino a non lavorare per il professionista o per un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro per un periodo di tre anni dopo la cessazione del loro incarico nell'organismo di risoluzione delle controversie;

d) l'organismo di risoluzione delle controversie non abbia collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, sia chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista e abbia a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

4. Qualora le persone fisiche incaricate della ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, gli Stati membri assicurano che, oltre ai requisiti generali di cui ai paragrafi 1 e 5, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti.

   Il presente paragrafo non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e delle organizzazioni dei consumatori.

5. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale dispongano, in tale organismo, di un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

6. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), gli Stati membri incoraggiano gli organismi ADR a provvedere alla formazione delle persone fisiche incaricate della ADR. Nel caso in cui tale formazione sia fornita, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g).

Articolo 7

Principio di trasparenza

1. 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 altro modo essi ritengano appropriato, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:

   a) le modalità di contatto, indirizzo postale e indirizzo di posta elettronica compresi;

   b) il fatto che gli organismi ADR sono inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2;

   c) le persone fisiche incaricate della ADR, il metodo con il quale sono state nominate e la durata del loro mandato;

   d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;

   e) l'appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se del caso;

   f) i tipi di controversie per le quali sono competenti, inclusa, se del caso, la soglia;

   g) le norme procedurali che disciplinano la risoluzione di una controversia e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4;

h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e in cui si svolge la procedura ADR;

i) i tipi di regole sulle quali l'organismo ADR può basarsi per risolvere le controversie (ad esempio disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta);

j) ogni requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il requisito che il consumatore cerchi di risolvere la problematica direttamente con il professionista;

k) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;

l) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;

m) la durata media della procedura ADR;

n) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR, incluse, se del caso, le sanzioni per inadempimento in caso di decisione con effetto vincolante per le parti;

o) l'esecutività della decisione ADR, se del caso.

2. 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 annuali d'attività. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali sia transfrontaliere:

a) numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono;

b) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi;

c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 5, paragrafo 4;

d) nel caso di procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), le quote percentuali di soluzioni proposte o imposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;

e) quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;

f) tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;

g) percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;

h) cooperazione di organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se applicabile.

Articolo 8

Efficacia

Gli Stati membri garantiscono che le procedure ADR siano efficaci e rispettino i seguenti requisiti:

a) la procedura ADR è disponibile e facilmente accessibile online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;

b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale senza che la procedura precluda alle parti il loro diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

c) la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;

d) l'organismo ADR che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;

e) l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. In caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni di calendario. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

Articolo 9

Equità

1. Gli Stati membri garantiscono che nell'ambito delle procedure ADR:

   a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole, di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte,, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;

   b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

   c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.

2. Nell'ambito delle procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, gli Stati membri garantiscono che:

   a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento se non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui le norme nazionali prevedano la partecipazione obbligatoria del professionista alle procedure ADR, la presente lettera si applica esclusivamente ai consumatori;

b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:

i) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;

ii) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;

iii) che la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;

c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;

d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

3. Qualora, conformemente al diritto nazionale, le procedure ADR prevedano che il loro esito diventi vincolante per il professionista una volta che il consumatore abbia accettato la soluzione proposta, l'articolo 9, paragrafo 2 deve leggersi come applicabile solo al consumatore.

Articolo 10

Libertà

1. Gli Stati membri provvedono affinché un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non sia vincolante per il consumatore se è stato concluso prima dell'insorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.

2. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, sia possibile rendere tale soluzione vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state preventivamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificatamente dato il loro assenso. La specifica accettazione del professionista non è richiesta se le norme nazionali dispongono che le soluzioni vincolano i professionisti.

Articolo 11

Legalità

1. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre una controversia mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore:

   a) in circostanze che non comportano un conflitto di leggi, la soluzione imposta non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in base alla legge dello Stato membro in cui il consumatore e il professionista risiedono abitualmente;

b) in circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 593/2008, la soluzione imposta dall'organismo ADR non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legge dello Stato membro in cui egli risiede abitualmente;

c) in circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, della convenzione di Roma del 19 giugno 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali, la soluzione imposta dall'organismo ADR non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legge dello Stato membro in cui egli risiede abitualmente.

2. Ai fini del presente articolo, la «residenza abituale» è determinata conformemente al regolamento (CE) n. 593/2008.

Articolo 12

Effetto delle procedure ADR sui termini di prescrizione e decadenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché alle parti che, nel tentativo di dirimere una controversia, ricorrono a procedure ADR il cui esito non sia vincolante, non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario in relazione a tale controversia in ragione della scadenza dei termini di prescrizione o decadenza nel corso della procedura ADR.

2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicate le disposizioni relative alla prescrizione o alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui gli Stati membri sono parte.

CAPO III

INFORMAZIONE E COOPERAZIONE

Articolo 13

Informazione del consumatore da parte dei professionisti

1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori informino i consumatori in merito all'organismo o agli organismi ADR competenti per tali professionisti, quando detti professionisti si impegnano o sono tenuti a ricorrere a tali organismi per risolvere controversie con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e se del caso nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisca al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

Articolo 14

Assistenza ai consumatori

1. Gli Stati membri garantiscono che, per quanto riguarda le controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi a livello transfrontaliero, i consumatori possono ottenere assistenza nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera.

2. Gli Stati membri conferiscono responsabilità per la mansione di cui al paragrafo 1 ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori, a organizzazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo.

Articolo 15

Informazioni generali

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR, i centri della rete dei Centri europei dei consumatori e, se del caso, gli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2, rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, fornendo un link al sito della Commissione, e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali, l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4.

2. Gli Stati membri incoraggiano le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a rendere disponibili al pubblico sui loro siti web e in qualsiasi modo esse ritengano appropriato l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4.

3. La Commissione e gli Stati membri assicurano l'adeguata divulgazione di informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere controversie contemplate dalla presente direttiva.

4. La Commissione e gli Stati membri adottano misure di accompagnamento intese ad incoraggiare le organizzazioni dei consumatori e le organizzazioni professionali, a livello di Unione e nazionale, a migliorare la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono reclami dai consumatori.

Articolo 16

Cooperazione e scambio di esperienze tra organismi ADR

1. Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e procedono a regolari scambi delle migliori prassi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.

2. La Commissione appoggia e agevola il collegamento in rete degli organismi ADR nazionali e lo scambio e la divulgazione delle loro migliori prassi ed esperienze.

3. Se esiste una rete di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore all'interno dell'Unione, gli Stati membri incoraggiano gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore ad associarsi a detta rete.

4. La Commissione pubblica un elenco contenente nomi e informazioni di contatto delle reti di cui al paragrafo 3. All'occorrenza la Commissione aggiorna tale elenco.

Articolo 17

Cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori

1. Gli Stati membri incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori.

2. Tale cooperazione comprende in particolare lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

3. Gli Stati membri garantiscono che la cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 avvengano nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla direttiva 95/46/CE.

4. Il presente articolo lascia impregiudicate disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali che attuano gli atti giuridici dell'Unione in materia di protezione dei consumatori. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza di cui alla legislazione degli Stati membri nei quali sono stabiliti.

CAPO IV
RUOLO DELLE AUTORITÀ COMPETENTI E DELLA COMMISSIONE

Articolo 18

Designazione delle autorità competenti

1. Ciascuno Stato membro designa un'autorità competente incaricata di svolgere le funzioni di cui agli articoli 19 e 20. Ogni Stato membro può designare più di un'autorità competente. Se uno Stato membro procede in tal senso, esso determina quale delle autorità competenti designate è il punto di contatto unico con la Commissione. Ogni Stato membro comunica alla Commissione l'autorità competente o, se del caso, le autorità competenti, compreso il punto di contatto unico, che ha designato.

2. La Commissione elabora un elenco delle autorità competenti, compreso, se del caso, il punto di contatto unico, comunicatele a norma del paragrafo 1, e lo pubblica nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Articolo 19

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

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi di risoluzione delle controversie stabiliti nei loro territori che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi della presente direttiva e inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, trasmettano all'autorità competente:

   a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;

   b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;

   c) le proprie norme procedurali;

   d) le loro tariffe, se del caso;

   e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;

   f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;

   g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie;

   h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4;

i) una dichiarazione motivata dell'organismo di possedere o no i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e di rispettare o no i requisiti di qualità di cui al capo II.

Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) a h) vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.

2. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), garantiscono che gli organismi ADR che applicano tali procedure comunichino alle autorità competenti, oltre alle informazioni e alle dichiarazioni di cui al paragrafo 1, le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3.

3. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR comunichino ogni due anni alle autorità competenti informazioni concernenti:

a) il numero di controversie ricevute e i tipi di reclami ai quali si riferiscono;

b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere un risultato;

c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;

d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;

e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;

f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;

g) se applicabile, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate dell'ADR conformemente all'articolo 6, paragrafo 6;

h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

Articolo 20

Ruolo delle autorità competenti e della Commissione

1. Ogni autorità competente valuta, in particolare sulla base delle informazioni ricevute a norma dell'articolo 19, paragrafo 1, se gli organismi di risoluzione delle controversie a essa notificati si possono considerare organismi ADR che rientrano nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e che rispettano i requisiti di qualità di cui al capo II e alle disposizioni nazionali di attuazione, incluse le disposizioni nazionali che fissano requisiti più rigorosi di quelli della presente direttiva, conformemente al diritto dell'Unione.

2. Ogni autorità competente, sulla base della valutazione di cui al paragrafo 1, fa un elenco di tutti gli organismi ADR che le sono stati notificati e che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1.

Tale elenco comprende:

a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al primo comma;

b) le loro tariffe, se del caso;

c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;

d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;

e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;

f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;

g) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura; e

h) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4.

Ogni autorità competente notifica l'elenco di cui al primo comma del presente paragrafo alla Commissione. Qualora siano notificate all'autorità competente delle modifiche a norma dell'articolo 19, paragrafo 1, secondo comma, detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione.

Se un organismo di risoluzione delle controversie inserito in elenco come organismo ADR ai sensi della presente direttiva non soddisfa più i requisiti di cui al paragrafo 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità e invitarlo a ovviarvi immediatamente. Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo di risoluzione delle controversie continua a non soddisfare i requisiti di cui al paragrafo 1, l'autorità competente sopprime l'organismo in questione dall'elenco di cui al primo comma del presente paragrafo. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione.

3. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente, l'elenco e gli aggiornamenti di cui al paragrafo 2 sono trasmessi alla Commissione mediante il punto di contatto unico di cui all'articolo 18, paragrafo 1. Detto elenco e detti aggiornamenti si riferiscono a tutti gli organismi ADR stabiliti in quello Stato membro.

4. La Commissione elabora un elenco degli organismi ADR che le sono notificati a norma del paragrafo 2 e lo aggiorna qualora le siano notificate modifiche. La Commissione mette a disposizione del pubblico tale elenco e i suoi aggiornamenti sul suo sito web e su un supporto durevole. La Commissione trasmette detto elenco e i relativi aggiornamenti alle autorità competenti e agli Stati membri. Se uno Stato membro ha designato un punto di contatto unico conformemente all'articolo 18, paragrafo 1, la Commissione trasmette detto elenco e i relativi aggiornamenti al punto di contatto unico.

5. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 4 sul suo sito internet fornendo un link al pertinente sito internet della Commissione. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole.

6. Entro …* e successivamente ogni quattro anni, ciascuna autorità competente pubblica e trasmette alla Commissione una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. In particolare, tale relazione:

   a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;

   b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;

   c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.

* GU inserire la data corrispondente a cinque anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva.

7. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, la relazione di cui al paragrafo 6 del presente articolo è pubblicata dal punto di contatto unico di cui all'articolo 18, paragrafo 1. Tale relazione si riferisce a tutti gli organismi ADR stabiliti in quello Stato membro.

CAPO V
DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 21

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme riguardanti le sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate in particolare conformemente all'articolo 13 e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Articolo 22

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

«20. Direttiva 2013/.../UE[+] del Parlamento europeo e del Consiglio, del …[++], sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L … del …, pag. …)[+++]: articolo 13.»

Articolo 23

Modifica della direttiva 2009/22/CE

Nell'allegato I della direttiva 2009/22/CE è aggiunto il punto seguente:

«14. Direttiva 2013/.../UE[+] del Parlamento europeo e del Consiglio, del …[++] sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L … del …, pag. …)[+++]: articolo 13.»

[+] GU: inserire il numero di serie della presente direttiva.
[++] GU: inserire la data della presente direttiva.
[+++] GU: inserire la data di pubblicazione della presente direttiva.

Articolo 24

Comunicazioni

1. Entro ...[*] gli Stati membri comunicano alla Commissione:

   a) se del caso, i nomi e le informazioni di contatto degli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2; nonché

   b) le autorità competenti, incluso eventualmente il punto unico di contatto, designate a norma dell'articolo 18, paragrafo 1.

   Gli Stati membri informano la Commissione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati.

2. Entro ...[**] gli Stati membri comunicano alla Commissione il primo elenco di cui all'articolo 20, paragrafo 2.

3. La Commissione comunica agli Stati membri le informazioni di cui al paragrafo 1, lettera a).

---

[*] GU: inserire la data corrispondente a due anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva.

[**] GU: inserire la data corrispondente a due anni e sei mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva.

Articolo 25

Recepimento

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro ...[*]. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni.

   Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

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

Articolo 26

Relazione

Entro ...[**] e successivamente ogni quattro anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Tale relazione esamina lo sviluppo e l'utilizzo degli organismi ADR e l'impatto della presente direttiva sui consumatori e sui professionisti, in particolare sulla sensibilizzazione dei consumatori e il livello di adozione da parte dei professionisti. Detta relazione è corredata, se necessario, di proposte di revisione della presente direttiva.

---

[*] GU: inserire la data corrispondente a due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

[**] GU: inserire la data corrispondente a sei anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.

Articolo 27

Entrata in vigore

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

Articolo 28

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo, il

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
Il presidente	*Il presidente*