



TESTI APPROVATI

P9_TA(2024)0139

Modifica della direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 13 marzo 2024 sulla 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 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2023)0649),
 - visti l'articolo 294, paragrafo 2, e l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C9-0384/2023),
 - visto l'articolo 294, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
 - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 14 febbraio 2024¹,
 - visto l'articolo 59 del suo regolamento,
 - visto il parere della commissione per i trasporti e il turismo,
 - vista la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A9-0060/2024),
1. adotta la posizione in prima lettura figurante in appresso;
 2. chiede alla Commissione di presentargli nuovamente la proposta qualora la sostituisca, la modifichi sostanzialmente o intenda modificarla sostanzialmente;
 3. incarica la sua Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

¹ Non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale.

P9_TC1-COD(2023)0376

Posizione del Parlamento europeo definita in prima lettura il 13 marzo 2024 in vista dell'adozione della direttiva (UE) 2024/... 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 Consiglio² 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 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) 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 Consiglio³, 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 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 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).

- (2 bis) Al fine di realizzare appieno il proprio potenziale e produrre risultati per i consumatori, la presente direttiva dovrebbe prevedere l'obbligatorietà della partecipazione dei vettori aerei che rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004, a condizione che ciò non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario. Diversi studi hanno infatti evidenziato come nei settori dei trasporti e del turismo si registri un elevato numero di reclami da parte dei consumatori, in particolare nell'ambito dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. [Em. 1]*
- (2 ter) Gli organismi ADR dovrebbero trasmettere alle autorità competenti un elenco dei professionisti che rifiutano sistematicamente e indebitamente di rispettare gli esiti delle procedure ADR. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero garantire che, qualora non rispettino l'esito di una procedura ADR, i professionisti siano tenuti a fornire per iscritto una spiegazione alle altre parti della procedura ADR. [Em. 2]*

- (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. ***A norma del diritto dell'Unione applicabile, il consumatore dovrebbe poter avviare una procedura nello Stato membro in cui risiede. Non dovrebbe essere possibile accedere alle procedure ADR in uno Stato membro che non è né lo Stato membro di residenza del consumatore né lo Stato membro di stabilimento del professionista.*** [Em. 3]

- (4) Dall'adozione della direttiva 2013/11/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 2013/11/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~~ **purché** successivamente siano ~~o meno~~ vincolati da un contratto, **o in una fase postcontrattuale**. [Em. 4]

- (5) È inoltre opportuno che la direttiva 2013/11/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 Consiglio⁴, *o su qualsiasi altro motivo di cui all'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea*; 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 Consiglio⁵ e di non essere discriminati ai sensi dell'articolo 15 di tale direttiva; il 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 Consiglio⁶; 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 Consiglio⁷. È pertanto opportuno che le controversie sorte in relazione a tali categorie di diritti dei consumatori possano essere trattate nell'ambito di procedure ADR. **[Em. 5]**

⁴ 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).

⁵ 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).

⁶ 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).

⁷ 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).

- (5 bis) Gli Stati membri dovrebbero prendere atto della raccomandazione della Commissione, del 17 ottobre 2023, sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione. La Commissione dovrebbe essere incoraggiata a integrare la presente direttiva con un regolamento sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione. [Em. 6]***
- (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 Consiglio⁸. 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 Consiglio⁹ sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie, conformemente all'articolo 2, paragrafo 4, di tale regolamento, dato che stabilisce norme più dettagliate su tali controversie.

⁸ 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).

⁹ 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).

- (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, **in particolare i consumatori**, abbiano ~~sempre~~ accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica **che dovrebbe essere indipendente e imparziale**. [Em. 7]

(10 bis) Al fine di rafforzare la fiducia dei consumatori e dei professionisti e di aumentare la loro partecipazione alle procedure ADR, è fondamentale garantire la qualità del funzionamento e delle attività degli organismi ADR. In quest'ottica, è opportuno che le competenze e le conoscenze del personale degli organismi ADR siano periodicamente aggiornate. Pertanto, gli organismi ADR dovrebbero offrire alle persone fisiche incaricate delle procedure ADR una formazione regolare, onde garantire che le loro conoscenze siano costantemente aggiornate. [Em. 8]

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR *che possiedono conoscenze sufficienti* di raggruppare i casi analoghi nei confronti di uno specifico professionista, ~~al fine di~~ *qualora le persone fisiche incaricate delle procedure ADR possiedano conoscenze e competenze sufficienti per trattare il caso. Ciò contribuirebbe a* rendere coerenti 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. [Em. 9]

- (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, ***che non dovrebbe essere superiore a 15 giorni lavorativi***, alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta. ***Potrebbe essere concessa una proroga di tale termine in caso di controversie complesse o circostanze eccezionali, quali periodi di elevata attività o crisi esterne.*** [Em. 10]

(13 bis) Onde garantire ai consumatori piena indipendenza e imparzialità, come previsto dalla presente direttiva, nei rapporti con tutti i tipi di organismi ADR, compresi gli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono impiegate o retribuite esclusivamente dal singolo professionista, comunemente denominati organismi ADR "interni", tali organismi ADR dovrebbero avere accesso solo ai dati strettamente connessi al caso ed esplicitamente forniti dal professionista o dal consumatore. [Em. 11]

(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. [Em. 12]

(14 bis) Le procedure ADR dovrebbero essere preferibilmente gratuite per il consumatore. Qualora siano applicati costi, questi dovrebbero essere minimi. Inoltre, al fine di rendere le procedure ADR più accessibili e attrattive per i consumatori, tali costi dovrebbero essere rimborsabili. È importante precisare che tale rimborso deve essere effettuato dagli Stati membri, nel pieno rispetto dei principi di sussidiarietà e di proporzionalità, e non da altri organismi, come l'altra parte della procedura ADR. [Em. 13]

(14 ter) In molti Stati membri i consumatori non sono ancora sufficientemente informati in merito all'esistenza degli organismi ADR e ai servizi da essi proposti. Al fine di accrescere la consapevolezza dei consumatori in relazione agli organismi ADR e ai professionisti che partecipano alle procedure ADR, i professionisti dovrebbero fornire le informazioni in materia di ADR in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile. Se dispone di un sito web, il professionista dovrebbe presentare le informazioni su tale piattaforma. I professionisti dovrebbero altresì fornire tali informazioni nelle loro condizioni generali e nelle fatture che emettono. Al fine di agevolare la comunicazione, i professionisti dovrebbero mettere a disposizione un indirizzo di posta elettronica che consenta ai consumatori di contattarli, anche ai fini delle procedure ADR. [Em. 14]

(14 quater) Una rapida cooperazione tra i diversi attori coinvolti nell'applicazione dei diritti dei consumatori è fondamentale per garantire l'uniformità e la coerenza generali del sistema di applicazione delle norme a tutela dei consumatori. Qualora una pratica commerciale sleale sia stata portata all'attenzione degli organismi ADR, questi dovrebbero comunicare alle rispettive autorità nazionali competenti o alle associazioni dei consumatori se sussistono motivi plausibili per sospettare che sia stato fatto ricorso a una pratica commerciale sleale e a clausole abusive.
[Em. 15]

(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. ***Gli Stati membri dovrebbero comunicare*** i punti di contatto ADR designati ~~dovrebbero essere comunicati~~ alla Commissione ***e garantire che dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate. I consumatori dovrebbero avere il diritto di espletare una procedura ADR transfrontaliera nella lingua ufficiale dello Stato membro in cui risiedono.*** [Em. 16]

(15 bis) Onde garantire l'equità delle procedure, i consumatori coinvolti in controversie transfrontaliere dovrebbero rivolgersi al punto di contatto ADR determinato dal luogo di residenza, in modo da disincentivare la scelta del punto di contatto ADR in base alla convenienza o alla possibilità di ottenere un risultato vantaggioso.

[Em. 17]

(15 ter) Per la risoluzione delle controversie transfrontaliere, gli organismi ADR dovrebbero prendere come riferimento il diritto dell'Unione. Tuttavia, sia nelle controversie nazionali che in quelle transfrontaliere, gli organismi ADR dovrebbero sempre tenere conto dei mezzi di ricorso disponibili a norma del diritto dell'Unione e del diritto nazionale applicabile. [Em. 18]

(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. ***Inoltre, gli Stati membri sono incoraggiati a estendere il beneficio dei sistemi ADR per i consumatori alle microimprese e ai lavoratori autonomi, affinché tali imprese abbiano accesso a sistemi di risoluzione alternativa delle controversie a basso costo e di qualità per risolvere le controversie contrattuali.*** [Em. 19]

(16 bis) Non tutti gli organismi ADR possiedono le competenze necessarie per trattare questioni non contrattuali, in particolare le pratiche commerciali sleali e le clausole abusive. Pertanto, le procedure degli organismi ADR in tale settore dovrebbero essere limitate alle pratiche commerciali sleali e alle clausole abusive aventi un ambito di applicazione personale e dovrebbero dunque riguardare solo i casi in cui si il consumatore abbia direttamente subito un danno o una perdita materiale o immateriale. Inoltre, solo gli organismi ADR in grado di dimostrare di possedere le competenze necessarie nell'ambito in questione e che coprono l'intero settore economico interessato, come i difensori civici specializzati, dovrebbero avere la facoltà di avviare tali procedure. Talvolta gli organismi ADR scelgono di discostarsi dalle disposizioni prettamente giuridiche e di basare le loro decisioni su principi di equità. Ciò implica che gli organismi ADR potrebbero optare per soluzioni che, a loro giudizio, sarebbero corrette dal punto di vista morale o etico in una determinata situazione, discostandosi dal rispetto rigoroso delle norme giuridiche. Tuttavia, il ricorso ai principi di equità non dovrebbe essere accettabile in caso di pratiche commerciali sleali, le quali non possono essere oggetto di compromessi o mediazioni poiché riguardano l'ordine pubblico e i principi fondamentali della protezione dei consumatori. [Em. 20]

(16 ter) I mezzi utilizzati dalle associazioni dei consumatori e dalle associazioni di categoria per rendere pubblico l'elenco degli organismi ADR stilato dalla Commissione possono includere i programmi televisivi sulla protezione e i diritti dei consumatori. [Em. 21]

(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, ***informazioni pratiche su come avvalersi delle procedure ADR in un contesto transfrontaliero*** e link alle pagine web degli organismi ADR ad essa notificati ***e che consenta ai consumatori di essere indirizzati a un organismo competente a risolvere le loro controversie. Se del caso, la Commissione dovrebbe garantire il coordinamento tra tale strumento digitale interattivo e gli altri strumenti digitali nazionali e dell'UE.*** [Em. 22]

(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) 2015/2302¹⁰, (UE) 2019/2161¹¹ e (UE) 2020/1828¹² del Parlamento europeo e del Consiglio a seguito di tale abrogazione,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

¹⁰ 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).

¹¹ 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).

¹² 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).

Articolo 1

Modifiche della direttiva 2013/11/UE

La direttiva 2013/11/UE è così modificata:

-1. *l'articolo 1 è sostituito dal seguente:*

“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 partecipazione dei vettori aerei che rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 alle procedure ADR è obbligatoria, fatto salvo il diritto delle parti di accedere al sistema giudiziario.

La presente direttiva non pregiudica la legislazione nazionale che prevede l'obbligatorietà di tali procedure nei settori economici diversi da quelli di cui al secondo comma, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.”. [Em. 23]

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; ***compresi gli obblighi precontrattuali e postcontrattuali, in particolare per quanto riguarda:***
 - i) pratiche commerciali sleali e clausole abusive;***
 - ii) informazioni precontrattuali obbligatorie;***
 - iii) diritti dei passeggeri e dei viaggiatori;***
 - iv) rimedi in caso di non conformità dei prodotti e del contenuto digitale; e***
 - v) accesso alle consegne; [Em. 24]***

b) diritti dei consumatori applicabili a situazioni extracontrattuali e ~~precontrattuali~~ e previsti dal diritto dell'Unione per quanto riguarda:

[Em. 25]

i) ~~pratiche commerciali sleali e clausole abusive~~ ***divieto di discriminazione in base alla cittadinanza o al luogo di residenza,***

[Em. 26]

ii) ~~informazioni precontrattuali obbligatorie~~ ***accesso ai servizi,***

[Em. 27]

iii) ~~divieto di discriminazione in base alla cittadinanza o al luogo di residenza,~~ ***diritto di cambiare fornitore, e*** **[Em. 28]**

iv) ~~accesso ai servizi e alle consegne~~ ***le pratiche commerciali sleali non contemplate dalla lettera a), punto i), a condizione che:***

1) l'organismo ADR sia un organismo settoriale che possiede le conoscenze necessarie in materia di pratiche commerciali sleali;

2) l'organismo ADR disponga di risorse e mezzi finanziari adeguati;

3) la pratica sleale abbia causato un danno materiale o immateriale al consumatore; e che

4) l'organismo applichi il diritto applicabile nel trattamento delle pratiche commerciali sleali. **[Em. 29]**

- v) ~~rimedi in caso di non conformità dei prodotti e del contenuto digitale, [Em. 30]~~
- vi) ~~diritto di cambiare fornitore, e [Em. 31]~~
- vii) ~~diritti dei passeggeri e dei viaggiatori. [Em. 32]~~

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 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;"

2 bis. *all'articolo 4 è inserita la lettera seguente:*

“f bis) "pratica commerciale sleale": qualsiasi pratica commerciale ingannevole ai sensi dell'allegato I della direttiva 2005/29/CE;”. [Em. 33]

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 ~~da~~*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.;
Gli Stati membri possono agevolare l'accesso alle procedure ADR da parte dei lavoratori autonomi o delle microimprese."; [Em. 34]

b) al paragrafo 2, le lettere da a) a d) sono sostituite dalle seguenti:

"-a) mantengano un sito web aggiornato che offra alle parti un facile accesso alle informazioni relative alla procedura ADR; [Em. 35]

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;

a bis) garantiscano che i consumatori possano presentare i reclami nello Stato membro in cui risiedono; [Em. 36]

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,~~ **garantiscano che le parti della controversia abbiano accesso al riesame da parte di una persona fisica indipendente e imparziale; [Em. 37]**

- 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~~ ***acconsenta espressamente a tale raggruppamento e che, conformemente all'articolo 6, la persona fisica responsabile delle procedure ADR disponga di conoscenze sufficienti per gestire il caso;***” [Em. 38]
- 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 ~~paese~~ **Stato membro** 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 **15 giorni lavorativi**. **Tuttavia, è possibile concedere una proroga di tale termine fino a un massimo di 20 giorni lavorativi, in caso di controversie complesse o circostanze eccezionali, quali periodi di elevata attività o crisi esterne.**". [Em. 39]

3 bis. *l'articolo 6 è così modificato:*

a) *al paragrafo 1, la lettera a) è sostituita dalla seguente:*

“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 applicabile, compreso il diritto privato internazionale quando devono gestire casi transfrontalieri;”

b) *al paragrafo 3, è inserita la seguente lettera:*

“a bis) qualora una controversia sia trattata da un organismo ADR e le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie siano impiegate o retribuite esclusivamente dal singolo professionista, l'organismo ADR ha accesso solo ai dati strettamente connessi al caso e specificamente forniti dal professionista o dal consumatore;”

c) *il paragrafo 6 è sostituito dal seguente:*

“6. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR provvedano alla formazione periodica delle persone fisiche incaricate della ADR, in particolare nell'ambito del diritto dei consumatori e delle altre pertinenti normative settoriali. 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).” [Em. 40]

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;~~ [Em. 41]

4bis. *l'articolo 8 è così modificato:*

a) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

“c) la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori e qualora detti costi minimi siano addebitati ai consumatori, tali costi sono rimborsabili dalle autorità nazionali al momento della risoluzione della controversia;”

b) è inserita la lettera seguente:

“d bis) su richiesta del consumatore, le parti hanno accesso alla procedura con la possibilità di tenere una riunione in presenza;” [Em. 42]

4ter. *è inserito l'articolo seguente:*

“Articolo 11 bis

Gli Stati membri garantiscono che, qualora non rispettino l'esito di una procedura ADR, indipendentemente dal fatto che l'esito di tale procedura sia vincolante o meno, i professionisti siano tenuti a fornire per iscritto una spiegazione alle altre parti della procedura ADR.” [Em. 43]

5. *all'articolo 13, il paragrafo 3 è ~~soppresso~~; 2 è sostituito dal seguente:*

“2. *Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite:*

- a) sul sito web del professionista, ove esista, in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile;***
- b) nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore; nonché***
- c) nelle fatture emesse dal professionista.***

2bis. I professionisti mettono a disposizione un indirizzo di posta elettronica che consenta ai consumatori di contattarli ai soli fini delle procedure ADR.”.

[Em. 44]

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.

Ibis. Gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano espletare procedure ADR transfrontaliere in una lingua ufficiale dello Stato membro in cui risiedono. [Em. 45]

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 ***e garantiscono che dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate. [Em. 46]***

2bis. I consumatori e i professionisti coinvolti in controversie transfrontaliere si avvalgono del punto di contatto ADR assegnato sulla base del luogo di residenza del consumatore e dell'organismo ADR dello Stato membro in cui risiede. [Em. 47]

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;

a bis) l'assistenza alle parti e agli organismi ADR, ove necessario, nella traduzione delle informazioni, della documentazione o delle norme procedurali; [Em. 48]

b) la comunicazione alle parti e agli organismi ADR di informazioni generali sui diritti dei consumatori dell'UE;

b bis) la comunicazione alle parti e agli organismi ADR di informazioni pertinenti sul diritto dello Stato membro a tutela dei consumatori; [Em. 49]

- 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.".

6 bis. all'articolo 15, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

“2. Gli Stati membri assicurano che le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a rendere disponibili al pubblico sui loro siti web e opuscoli e in qualsiasi modo esse ritengano appropriato l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4.”. [Em. 50]

6 ter. all'articolo 17, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

“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. Essa include inoltre, se del caso, l'obbligo per gli organismi ADR di indirizzare i consumatori alle autorità nazionali di cui al paragrafo 1 ogniqualvolta segnalino pratiche commerciali sleali. Inoltre, ove opportuno, essa include l'obbligo per gli organismi ADR di segnalare pratiche commerciali sleali e condizioni generali abusive a tali autorità nazionali ogniqualvolta ne vengano a conoscenza. 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.”. [Em. 51]

6 quater. *all'articolo 17 è aggiunto il seguente paragrafo 5:*

“5. *Quando una pratica commerciale sleale è portata all'attenzione dell'organismo ADR da parte di un consumatore, il principio di riservatezza non si applica. Se vi sono motivi credibili per sospettare che tale pratica si sia verificata, l'organismo ADR ne informa l'autorità nazionale competente e, se del caso, la tiene informata dell'esito della controversia.”. [Em. 52]*

6 quinquies. all'articolo 18, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

“1. Ciascuno Stato membro designa un'autorità competente incaricata di svolgere le funzioni di cui agli articoli 19 e 20. Gli Stati membri garantiscono che le rispettive autorità competenti dispongano delle risorse necessarie, comprese sufficienti risorse di bilancio e di altro tipo, come una quantità sufficiente di personale competente, competenze, procedure e altre disposizioni necessarie per espletare correttamente le proprie funzioni. Le persone fisiche che lavorano per le autorità competenti dovrebbero essere imparziali e indipendenti dagli organismi ADR che controllano. 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.”.
[Em. 53]

6 sexies. all'articolo 19, paragrafo 3, la lettera d) è sostituita dalla seguente:

“d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR e i professionisti che rifiutano sistematicamente e indebitamente di rispettare gli esiti delle procedure ADR;”. [Em. 54]

7. ~~all'articolo 19, paragrafo 3, le lettere f), g) e h) sono soppresse;~~ [Em. 55]

8. ~~all'articolo 20 è aggiunto il paragrafo seguente~~ **così modificato:**

a) **al paragrafo 2, dopo il secondo comma è aggiunto il comma seguente:**

“Le autorità competenti effettuano controlli periodici del funzionamento e delle attività degli organismi ADR per monitorare la conformità alle prescrizioni della presente direttiva.”;

b) **è aggiunto il comma seguente:**

"8. La Commissione sviluppa e mantiene uno strumento digitale interattivo **di facile utilizzo** che fornisce informazioni generali sui ricorsi dei consumatori, **informazioni pratiche su come i consumatori possono avvalersi delle procedure ADR in un contesto transfrontaliero** e link alle pagine web degli organismi ADR che le sono notificati a norma del paragrafo 2, **indirizzando i consumatori verso un ente competente per la risoluzione delle loro controversie.**;

Laddove esistano strumenti digitali simili a livello nazionale, essi dovrebbero fornire un link allo strumento digitale della Commissione al fine di informare i consumatori in merito alle questioni transfrontaliere." [Em. 56]

8 bis. *l'articolo 21 è sostituito dal seguente:*

“Articolo 21

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono norme riguardanti sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate conformemente alla presente direttiva, in particolare all'articolo 5, paragrafo 8, e all'articolo 13, e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.”. [Em. 57]

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 Consiglio 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.

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 ..., il

Per il Parlamento europeo

La presidente

Per il Consiglio

Il presidente