

EMENDAMENTI 001-166

presentati da Commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori

Relazione**Louis Grech****A7-0280/2012**

Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Proposta di direttiva (COM(2011)0793 – C7-0454/2011– 2011/0373(COD))

Emendamento 1**Proposta di direttiva****Visto 1***Testo della Commissione*

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare *l'articolo 114*,

Emendamento

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare *gli articoli 114 e 169*,

Emendamento 2**Proposta di direttiva****Considerando 1***Testo della Commissione*

(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 i provvedimenti adottati in virtù dell'articolo 114. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione

Emendamento

(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, *tra l'altro*, mediante i provvedimenti adottati in virtù dell'articolo 114. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di

dei consumatori.

protezione dei consumatori.

Emendamento 3

Proposta di direttiva Considerando 2

Testo della Commissione

(2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione di beni e servizi. ***Affinché i consumatori abbiano fiducia nel mercato interno e ne traggano vantaggi, è necessario fornire loro l'accesso a strumenti semplici e poco costosi per risolvere le controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi. Questo vale sia per le operazioni offline che per quelle online, soprattutto se i consumatori acquistano oltre confine.***

Emendamento

(2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione di beni e servizi. ***Il mercato interno deve 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.***

Motivazione

È necessario chiarire i benefici tangibili che il mercato interno deve offrire ai consumatori.

Emendamento 4

Proposta di direttiva Considerando 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(2 bis) 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 gli ostacoli diretti e indiretti al suo corretto funzionamento e migliorare la fiducia dei cittadini.

Motivazione

Il mercato interno dovrebbe costituire uno spazio transnazionale nel quale i cittadini e le imprese possono circolare ed esercitare i loro diritti, ma l'elevato livello di frammentazione determina carenze che ostacolano i cittadini.

Emendamento 5

Proposta di direttiva Considerando 2 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(2 ter) È necessario che i cittadini traggano vantaggio dall'accesso a strumenti semplici, efficienti, utili e di costo contenuto per risolvere le controversie nazionali e transfrontaliere connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi, in modo da rafforzare la loro fiducia nel mercato. Tale accesso vale sia per le operazioni offline che per quelle online, ed è particolarmente importante nel caso degli acquisti transfrontalieri.

Motivazione

Migliorando la fiducia dei cittadini nel fatto che possono ottenere un risarcimento in tutta l'Unione si aumenta la loro partecipazione nel mercato, fornendo loro accesso a una più ampia gamma di prodotti e incentivando la crescita economica.

Emendamento 6

Proposta di direttiva Considerando 3

Testo della Commissione

Emendamento

(3) La risoluzione alternativa delle controversie offre una soluzione semplice, veloce ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, ***nell'Unione europea*** la risoluzione alternativa delle controversie non è ancora ***sufficientemente*** sviluppata. ***Affinché i consumatori possano avvalersi del suo intero potenziale, la*** risoluzione alternativa delle controversie ***deve essere disponibile per tutti i tipi di controversie dei consumatori, le procedure ADR devono raggiungere tutte gli stessi livelli qualitativi e i*** consumatori e i professionisti ***devono essere a conoscenza di tali procedure. Gli organismi ADR devono anche essere in grado di trattare con***

(3) La risoluzione alternativa delle controversie offre una soluzione semplice, veloce ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, la risoluzione alternativa delle controversie non è ancora sviluppata ***in modo coerente e sufficiente in tutti gli Stati membri. È deplorabile 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 e 2001/310/CE del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle***

efficienza le controversie transfrontaliere.

controversie in materia di consumo, i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie non siano stati attuati correttamente e non funzionino in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori commerciali dell'Unione. I consumatori e i professionisti non sono ancora a conoscenza dei meccanismi alternativi di ricorso esistenti e soltanto un'esigua percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo a un organismo ADR.

¹ *GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.*

² *GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.*

Emendamento 7

Proposta di direttiva Considerando 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(3 bis) Gli ostacoli e le lacune rimanenti, quali la mancanza di informazioni, lo sviluppo geografico e settoriale non omogeneo dei sistemi ADR, la regolamentazione frammentata e non coordinata, compromettono la fiducia dei consumatori, in particolare negli acquisti transfrontalieri. Per le medesime ragioni, i professionisti possono astenersi dal vendere a consumatori che risiedono in altri Stati membri che non offrono un accesso sufficiente a procedure ADR di elevata qualità. Inoltre i professionisti stabiliti in uno Stato membro che non dispone di procedure ADR di qualità sufficienti 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 ed economico. La disomogeneità dei meccanismi ADR per quanto concerne la copertura, la qualità e la sensibilizzazione negli Stati membri costituisce un ostacolo

al mercato unico e richiede un intervento a livello dell'Unione. È necessario stabilire, con la presente direttiva, norme qualitative minime per gli organismi ADR che garantiscano il medesimo livello minimo di protezione e parità di diritti dei consumatori nelle controversie sia nazionali che transfrontaliere. La presente direttiva non deve impedire agli Stati membri di adottare o mantenere norme che vadano al di là di quanto in essa previsto.

Motivazione

Le lacune del mercato in materia di legislazione, attuazione e informazione impediscono la piena realizzazione delle sue potenzialità. In particolare, il fatto che i sistemi ADR siano sviluppati in modo così disomogeneo necessita un intervento a livello europeo, al fine di garantire che i consumatori abbiano un accesso equo a procedure ADR di qualità.

Emendamento 8

**Proposta di direttiva
Considerando 3 ter (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(3 ter) Affinché i consumatori possano avvalersi di tutte le potenzialità del mercato interno, l'ADR deve essere disponibile per tutti i tipi di controversie nazionali e transfrontaliere previste dalla presente direttiva. Le procedure ADR devono rispettare le stesse norme qualitative minime in tutta l'Unione e i consumatori e i professionisti devono 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.

Emendamento 9

**Proposta di direttiva
Considerando 3 quater (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(3 quater) Come auspicato dal Parlamento europeo nelle risoluzioni del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare¹ e del 20 maggio 2010 sulla creazione di un mercato unico per i consumatori e i cittadini², è necessario che qualsiasi approccio olistico al mercato unico orientato ai cittadini sviluppi in modo prioritario sistemi di ricorso semplici, economici, utili e accessibili.

¹ *Testi approvati, P7_TA(2011)0449.*

² *GU C 161 E del 31.5.11, pag. 84.*

Motivazione

Il Parlamento europeo invita costantemente a un intervento legislativo per garantire ai cittadini l'accesso alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie.

Emendamento 10

Proposta di direttiva Considerando 4

Testo della Commissione

(4) Nell'Atto per il mercato unico, la Commissione ha identificato la legislazione sulla risoluzione alternativa delle controversie che comprende anche il commercio elettronico quale una delle dodici leve per stimolare la crescita *e* rafforzare la fiducia *nel* mercato unico.

Emendamento

(4) Nell'Atto per il mercato unico, la Commissione ha identificato la legislazione sulla risoluzione alternativa delle controversie che comprende anche il commercio elettronico quale una delle dodici leve per stimolare la crescita, rafforzare la fiducia *e compiere progressi verso il completamento del* mercato unico.

Emendamento 11

Proposta di direttiva Considerando 5

Testo della Commissione

(5) Il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento ed il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di

Emendamento

(5) Il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento ed il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di

provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico.

provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico. **Il Consiglio ha sottolineato l'importanza del commercio elettronico e concorda sul fatto che il sistema ADR debba offrire la possibilità di un ricorso economico, semplice e rapido sia ai consumatori che ai professionisti. L'attuazione efficace di tale sistema richiede un costante impegno politico e il sostegno di tutte le parti interessate, senza compromettere la disponibilità, 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.**

Motivazione

Per realizzare pienamente il potenziale dell'ADR saranno necessari massimo impegno e titolarità da parte della Commissione, del Parlamento e del Consiglio. Gli Stati membri in particolare devono sorvegliare la corretta attuazione della direttiva.

Emendamento 12

Proposta di direttiva Considerando 5 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(5 bis) Data la crescente importanza del commercio online e in particolare del commercio transfrontaliero quale pilastro dell'attività economica dell'Unione, sono necessari un sistema ADR ben funzionante e un quadro opportunamente integrato per la risoluzione delle controversie contrattuali online al fine di conseguire l'obiettivo di rafforzare la fiducia dei cittadini nel mercato interno, sancito nell'Atto per il mercato unico.

Motivazione

Il commercio online è diventato un pilastro importante dell'attività economica nell'UE, ma numerosi consumatori e professionisti esitano ad acquistare e vendere online perché temono di non potere accedere ai mezzi di ricorso in caso di controversia.

Emendamento 13

Proposta di direttiva Considerando 5 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

*(5 ter) La presente direttiva e il regolamento ... * del Parlamento europeo e del Consiglio del ... ** sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR) costituiscono due proposte interconnesse e complementari. La piattaforma per la risoluzione delle controversie online costituisce uno strumento che fornirà ai consumatori e ai professionisti un unico punto di accesso extragiudiziale per la risoluzione delle controversie online, il quale si basa sulla disponibilità nell'Unione di organismi ADR di qualità. Il corretto funzionamento della piattaforma per la risoluzione delle controversie online sarà possibile solo conseguendo una completa copertura dell'ADR.*

** GU: inserire il numero di riferimento.*

*** GU: inserire la data di adozione.*

Emendamento 14

Proposta di direttiva Considerando 6

Testo della Commissione

Emendamento

(6) Lo sviluppo, all'interno dell'Unione europea, di una risoluzione alternativa delle controversie che funzioni correttamente serve a rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato interno, anche nel settore del commercio elettronico. Tale sviluppo deve fondarsi sulle procedure ADR che già esistono negli Stati membri e rispettare le loro tradizioni legali.

(6) Lo sviluppo, all'interno dell'Unione europea, di una risoluzione alternativa delle controversie che funzioni correttamente serve a 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 deve fondarsi sulle procedure ADR che già esistono negli Stati membri e rispettare le loro tradizioni legali. **Gli organismi ben funzionanti di risoluzione delle**

controversie, sia esistenti che nuovi, che soddisfano i criteri qualitativi minimi stabiliti dalla presente direttiva saranno denominati "organismi ADR". La diffusione delle ADR può inoltre rivelarsi importante in quegli Stati dove esiste una gestione importante di cause pendenti davanti ai tribunali, che non consente ai cittadini dell'Unione europea di esercitare il loro diritto a un processo equo e in tempi ragionevoli.

Motivazione

Al fine di garantire condizioni di parità, gli organismi ADR quali definiti nella presente direttiva possono essere nuovi o possono essere organismi di risoluzione delle controversie già esistenti che sono adattati per soddisfare i requisiti della presente direttiva.

Emendamento 15

Proposta di direttiva Considerando 7

Testo della Commissione

(7) La presente direttiva si applica alle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi in tutti i settori economici. ***Sono compresi i reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti, ma anche quelli presentati dai professionisti e riguardanti i consumatori.*** La presente direttiva non si applica alle controversie tra professionisti; tuttavia essa non impedisce agli Stati membri di adottare o mantenere in vigore disposizioni relative a procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.

Emendamento

(7) La presente direttiva si applica alle controversie contrattuali tra ***i*** consumatori e ***i*** professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi, ***sia offline che online, inclusa la fornitura di contenuti digitali dietro corrispettivo economico,*** in tutti i settori economici. ***La presente direttiva non si applica ai servizi non economici di interesse generale, indipendentemente dal rapporto giuridico tra professionista e consumatore. La presente direttiva si applica ai*** reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti. La presente direttiva non si applica ***né ai reclami presentati dai professionisti nei confronti dei consumatori né*** alle controversie tra professionisti; tuttavia essa non impedisce agli Stati membri di adottare o mantenere in vigore disposizioni relative a procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.

Emendamento 16

Proposta di direttiva

Considerando 10

Testo della Commissione

(10) La presente direttiva prevale sulla legislazione dell'Unione contenente disposizioni volte a promuovere l'istituzione di organismi ADR in un settore specifico. Qualora la legislazione settoriale disponga l'istituzione di *tali* organismi, la presente direttiva prevale solo nella misura in cui *tale* legislazione non garantisce un livello di protezione del consumatore almeno equivalente.

Emendamento

(10) La presente direttiva prevale sulla legislazione dell'Unione contenente disposizioni volte a promuovere l'istituzione di organismi ADR in un settore specifico. Qualora la legislazione settoriale disponga l'istituzione di organismi **ADR**, la presente direttiva prevale solo nella misura in cui **la** legislazione **settoriale** non garantisce un livello di protezione del consumatore almeno equivalente.

Emendamento 17

Proposta di direttiva

Considerando 11

Testo della Commissione

(11) Gli organismi ADR sono molto diversi nei vari paesi dell'Unione ma anche all'interno degli Stati membri. La presente direttiva copre qualsiasi organismo istituito su base permanente *e* che offre la risoluzione di controversie attraverso una procedura ADR. Una procedura di arbitrato istituita all'esterno del quadro di un organismo ADR su base ad hoc, per un'unica controversia tra un consumatore ed un professionista non va considerata come procedura ADR.

Emendamento

(11) Gli organismi ADR sono molto diversi nei vari paesi dell'Unione ma anche all'interno degli Stati membri. La presente direttiva copre qualsiasi organismo istituito su base permanente che offre la risoluzione di controversie attraverso una procedura **ADR, è notificato alla Commissione e agli Stati membri ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 17, paragrafo 2, della presente direttiva.** Una procedura di arbitrato istituita all'esterno del quadro di un organismo ADR su base ad hoc, per un'unica controversia tra un consumatore ed un professionista non va considerata come procedura ADR.

Motivazione

I fornitori di servizi ADR che non scelgono di divenire organismi ADR nel quadro della presente direttiva non devono essere soggetti alle disposizioni in essa contenute.

Emendamento 18

Proposta di direttiva

Considerando 11 bis (nuovo)

(11 bis) Le procedure ADR sono molto diverse nei vari paesi dell'Unione e all'interno degli Stati membri. Può trattarsi di procedure in cui l'organismo di risoluzione delle controversie riunisce le parti allo scopo di facilitare una soluzione amichevole, di procedure in cui tale organismo propone una soluzione o di procedure in cui lo stesso organismo impone una soluzione. Le procedure ADR possono anche consistere in una combinazione di due o più procedure di questo tipo. Occorre che la presente direttiva non pregiudichi la forma che le procedure ADR assumono negli Stati membri.

Emendamento 19

Proposta di direttiva Considerando 12

(12) La presente proposta non si applica alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle ***esclusive*** dipendenze del professionista, ***né alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista. Non si applica neppure alle negoziazioni dirette tra le parti. Inoltre essa non si applica ai tentativi messi in atto dal giudice al fine di giungere ad una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa.***

(12) La presente proposta non si applica alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle dipendenze del professionista ***o dell'associazione di professionisti o imprese di cui il professionista è membro o ricevono da questi ultimi, sotto qualsiasi forma, la loro unica remunerazione, salvo che tali soggetti siano pienamente conformi ai requisiti qualitativi di cui al capitolo II della presente direttiva e alle rigorose garanzie aggiuntive d'indipendenza di cui all'articolo 2, paragrafo 2 bis. Gli organismi ADR che offrono la risoluzione delle controversie attraverso tali procedure sono soggetti alla valutazione periodica della loro conformità ai requisiti qualitativi stabiliti dalla presente direttiva, inclusi i requisiti specifici aggiuntivi che garantiscono la loro indipendenza.***

Emendamento 20

Proposta di direttiva Considerando 12 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 21

Proposta di direttiva Considerando 12 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(12 ter) 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 commerciale¹ definisce già un quadro di riferimento per i sistemi di mediazione a livello di Unione, soprattutto per quanto concerne le controversie transfrontaliere, senza impedire la relativa applicazione ai sistemi di mediazione interna. La presente direttiva integra tale sistema per quanto concerne le altre procedure ADR.

¹ *GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.*

Emendamento 22

Proposta di direttiva Considerando 13

Testo della Commissione

Emendamento

(13) Gli Stati membri devono garantire che le controversie oggetto della presente

(13) Gli Stati membri devono garantire che le controversie ***contrattuali*** oggetto della

direttiva possano essere presentate a un organismo ADR che **soddisfa i requisiti** da essa stabiliti. Gli Stati membri **devono avere la possibilità di** ottemperare a tale obbligo **contando** sugli organismi ADR esistenti e adeguandone il campo d'applicazione, se necessario, oppure creando nuovi organismi ADR. La presente direttiva non obbliga gli Stati membri a creare organismi ADR specifici per ogni settore del commercio al dettaglio. Gli Stati membri devono **avere la possibilità di** provvedere alla creazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo specifico è competente.

presente direttiva possano essere presentate a un organismo ADR che **risponde ai criteri qualitativi** da essa stabiliti. Gli Stati membri **potrebbero anche** ottemperare a tale obbligo **basandosi** sugli organismi ADR esistenti **ben funzionanti** e adeguandone il campo d'applicazione, **conformandosi alle disposizioni della presente direttiva** se necessario, oppure creando nuovi organismi ADR. La presente direttiva non obbliga gli Stati membri a creare organismi ADR specifici per ogni settore del commercio al dettaglio. Gli Stati membri devono provvedere alla creazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo specifico è competente, **per assicurare una copertura geografica totale e l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie in tutti gli Stati membri.**

Emendamento 23

Proposta di direttiva Considerando 14

Testo della Commissione

(14) La presente direttiva non impedisce ai professionisti stabiliti in uno Stato membro di essere coperti da un organismo ADR situato in un altro Stato membro. Gli Stati membri devono promuovere lo sviluppo **di tali** organismi.

Emendamento

(14) La presente direttiva non impedisce ai professionisti stabiliti in uno Stato membro di essere coperti da un organismo ADR situato in un altro Stato membro. **Al fine di migliorare la copertura geografica e l'accesso dei consumatori all'ADR in tutta l'Unione,** gli Stati membri devono promuovere lo sviluppo **degli** organismi **regionali, transnazionali e paneuropei di risoluzione delle controversie per mezzo dei quali professionisti di diversi Stati membri fanno parte dello stesso organismo ADR. La Commissione deve agevolare ulteriormente la creazione di tali organismi a livello europeo.**

Emendamento 24

Proposta di direttiva Considerando 15

Testo della Commissione

(15) La presente direttiva non impedisce agli Stati membri di mantenere o introdurre procedure ADR che trattano in comune controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori. **Tali procedure possono essere considerate come fase preliminare all'ulteriore sviluppo di procedure ADR collettive all'interno dell'Unione.**

Emendamento

(15) La presente direttiva non impedisce agli Stati membri di mantenere o introdurre procedure ADR che trattano in comune controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori. **Occorre effettuare una valutazione d'impatto globale sulle composizioni extragiudiziali collettive prima di presentarle a livello di Unione. L'esistenza di un sistema efficace per i reclami collettivi e un facile ricorso alle procedure ADR devono essere complementari e le procedure non devono escludersi a vicenda.**

Emendamento 25

**Proposta di direttiva
Considerando 16 bis (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(16 bis) È necessario che la riservatezza e la privacy siano sempre rispettate durante la procedura ADR. Occorre tuttavia consentire che le decisioni finali di natura esemplare siano pubblicate a discrezione degli Stati membri. Occorre incoraggiare gli Stati membri a salvaguardare la riservatezza delle procedure ADR in tutti i procedimenti civili o commerciali successivi e negli arbitrati.

Motivazione

L'ADR dovrebbe cercare, per quanto possibile, di elevare le norme in materia di buone prassi nel settore, pubblicando le "decisioni esemplari" su controversie di particolare importanza, in modo da facilitare lo scambio di informazioni e migliori prassi riguardanti i diritti dei consumatori in settori specifici.

Emendamento 26

**Proposta di direttiva
Considerando 16 ter (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(16 ter) È necessario 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.

Motivazione

Al fine di essere credibili e di godere della fiducia di cittadini e professionisti, gli organismi ADR devono rendere manifeste l'equità e l'oggettività con cui risolvono le controversie.

Emendamento 27

**Proposta di direttiva
Considerando 16 quater (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(16 quater) 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 necessario che la persona o l'organo collegiale incaricato della procedura ADR sia indipendente da tutti coloro che potrebbero avere un interesse nel relativo esito e che non si trovi in situazioni di conflitto di interessi che potrebbero impedirgli di prendere una decisione in modo equo, imparziale e indipendente.

Motivazione

È di fondamentale importanza che i consumatori siano convinti che gli organismi ADR siano completamente indipendenti e non siano influenzati da nessuna delle parti coinvolte nella controversia. È quindi estremamente importante includere il principio di indipendenza nella presente direttiva.

Emendamento 28

Proposta di direttiva Considerando 17

Testo della Commissione

(17) Le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie sono considerate imparziali solo se non possono essere oggetto di pressioni che potenzialmente influiscono sul loro atteggiamento nei confronti della controversia. La necessità di garantire l'assenza di tali pressioni si manifesta in particolare quando gli organismi ADR sono finanziati da una delle parti della controversia o da un'organizzazione alla quale appartiene una delle parti.

Emendamento

(17) Le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie sono considerate imparziali solo se non possono essere oggetto di pressioni che potenzialmente influiscono sul loro atteggiamento nei confronti della controversia. La necessità di garantire l'assenza di tali pressioni si manifesta in particolare quando gli organismi ADR sono finanziati da una delle parti della controversia o da un'organizzazione alla quale appartiene una delle parti. ***Al fine di garantire l'assenza di eventuali conflitti di interessi, è opportuno che le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie divulgino tutte le circostanze potenzialmente in grado di incidere sulla loro indipendenza o di dare adito a conflitti di interessi.***

Emendamento 29

Proposta di direttiva Considerando 17 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(17 bis) 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 della risoluzione alternativa delle controversie possiedano le competenze richieste dalla loro funzione. Occorre quindi mettere a punto programmi di formazione specifici, frutto di una collaborazione tra gli Stati membri e la Commissione.

Emendamento 30

Proposta di direttiva Considerando 18

Testo della Commissione

(18) **Per** garantire la trasparenza degli organismi e delle procedure ADR è necessario che le parti ricevano tutte le informazioni che consentono loro di decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR.

Emendamento

(18) **Occorre che gli organismi ADR siano accessibili e trasparenti. Fatte salve le eventuali disposizioni nazionali che rendano obbligatoria la partecipazione dei professionisti a una procedura ADR, per** garantire la trasparenza degli organismi e delle procedure ADR è necessario che le parti ricevano tutte le informazioni che consentono loro di decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR **e che tali informazioni siano chiare e accessibili.**

Motivazione

Sistemi ADR obbligatori esistono in alcuni Stati membri che, in alcune circostanze, impongono alle imprese di impegnarsi in procedure ADR.

Emendamento 31

**Proposta di direttiva
Considerando 19**

Testo della Commissione

(19) **Le procedure ADR devono essere efficaci. Esse devono essere semplici e veloci e durare, in genere, non più di 90** giorni. L'organismo ADR deve avere la possibilità di estendere **questo** periodo **se la complessità della controversia in questione lo richiede.**

Emendamento

(19) **Un organismo ADR che funzioni correttamente deve risolvere tempestivamente procedimenti di controversie online e offline entro 90 giorni di calendario, che decorrono dalla data di ricezione del fascicolo completo del reclamo da parte dell'organismo ADR e terminano nella data in cui viene presa una decisione.** L'organismo ADR deve **notificare il reclamo alle parti una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria per l'espletamento della procedura ADR. In caso di controversie particolarmente complesse o tecniche, l'organismo ADR deve avere la possibilità di estendere tale periodo per effettuare una valutazione oggettiva di determinati aspetti del caso al fine di garantire l'elevata qualità della risoluzione della controversia. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata approssimativa prevista del periodo**

necessario per la conclusione della controversia.

Emendamento 32

Proposta di direttiva Considerando 20

Testo della Commissione

(20) Le procedure ADR devono essere gratuite *o a costi moderati* per i consumatori, *affinché essi ritengano sia economicamente ragionevole farvi ricorso.*

Emendamento

(20) Le procedure ADR devono essere *preferibilmente* gratuite *per il consumatore. Qualora siano applicati eventuali costi, la procedura ADR deve essere accessibile, interessante e poco onerosa* per i consumatori. *Gli Stati membri devono stabilire una forma adeguata di finanziamento delle procedure ADR sui rispettivi territori, senza ridurre il finanziamento degli organismi già operativi.*

Motivazione

I consumatori saranno dissuasi dall'utilizzare le ADR se tali procedure saranno associate a dei costi. Le norme di procedura riguardanti le controversie infondate o vessatorie limiteranno i reclami a quelli necessari. Dato il clima economico attuale, è necessario chiarire che il contribuente non finanzia le procedure ADR, poiché queste sono a carico del settore.

Emendamento 33

Proposta di direttiva Considerando 21

Testo della Commissione

(21) Le procedure ADR devono essere eque, ovvero le parti di una controversia devono essere informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR.

Emendamento

(21) Le procedure ADR devono essere eque, ovvero le parti di una controversia devono essere informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR. *Gli organismi ADR devono informare i consumatori riguardo ai loro diritti ai sensi delle disposizioni di legge prima di concordare o di respingere la soluzione imposta o proposta. Entrambe le parti devono essere in grado di presentare informazioni ed elementi di prova senza essere fisicamente presenti.*

Emendamento 34

Proposta di direttiva Considerando 21 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(21 bis) Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali garantiti dall'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Pertanto le procedure ADR non devono essere concepite per sostituire le procedure giudiziali e non devono privare i consumatori o i professionisti del diritto di rivolgersi ai tribunali. È opportuno che la presente direttiva non contenga alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario.

Emendamento 35

Proposta di direttiva Considerando 21 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(21 ter) Gli accordi tra consumatori e professionisti in materia di presentazione dei reclami agli organismi ADR non devono essere vincolanti per i consumatori se la relativa conclusione è precedente all'insorgere della controversia o se tali accordi privano i consumatori del diritto di rivolgersi ai tribunali per la risoluzione della stessa. Nel caso degli organismi ADR che impongono soluzioni, queste ultime possono essere vincolanti per le parti solo laddove esse siano state informate in anticipo del carattere vincolante di tali soluzioni e lo abbiano espressamente accettato. La specifica accettazione del professionista non deve essere richiesta se le norme nazionali dispongono che le soluzioni vincolano i professionisti.

Motivazione

Le procedure ADR non devono precludere ai cittadini l'accesso alla giustizia attraverso l'esercizio del diritto di rivolgersi ai tribunali. Il principio di libertà assicurerà la non interferenza delle procedure ADR sui citati diritti.

Emendamento 36

Proposta di direttiva Considerando 21 quater (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(21 quater) Nel caso di procedure ADR che impongono soluzioni vincolanti per i consumatori, a questi ultimi dovrebbe essere garantito almeno lo stesso livello di protezione previsto dalle disposizioni obbligatorie applicabili in virtù della legislazione dello Stato membro nel cui territorio ha sede l'organismo ADR. Le soluzioni imposte dagli organismi ADR che applicano tali procedure ADR non devono pertanto risultare nella privazione del consumatore della protezione garantita da tali disposizioni obbligatorie. Nel caso di controversie transfrontaliere la soluzione imposta non deve avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantita dalle disposizioni obbligatorie applicabili della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore ha la propria residenza abituale nei casi di cui all'articolo 6 del regolamento (CE) n. 593/2008.

Motivazione

Occorre introdurre il principio di legalità per le controversie in cui alle parti è imposta una determinata soluzione al fine di garantire la non privazione dei cittadini della protezione loro offerta dalle disposizioni obbligatorie della legislazione.

Emendamento 37

Proposta di direttiva Considerando 21 quinquies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(21 quinquies) Per incoraggiare le parti a ricorrere alla risoluzione alternativa delle

controversie, gli Stati membri devono garantire che le rispettive norme in materia di prescrizione e decadenza non precludano alle parti la possibilità di adire un organo giurisdizionale in caso di infruttuoso tentativo di composizione attraverso l'ADR. Occorre che gli Stati membri si assicurino che tale esito sia ottenuto anche se la presente direttiva non armonizza le norme nazionali relative alla prescrizione e alla decadenza. La presente direttiva deve lasciare impregiudicate le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza negli accordi internazionali resi esecutivi negli Stati membri, ad esempio per quanto concerne il settore della legislazione in materia di trasporto.

Emendamento 38

Proposta di direttiva Considerando 21 sexies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(21 sexies) Ai fini della loro efficienza, è opportuno che gli organismi ADR dispongano di risorse sufficienti in termini di risorse umane, materiali e finanziarie. La presente direttiva non deve impedire che il finanziamento avvenga mediante fondi pubblici o privati ovvero con una combinazione di entrambi. Occorre tuttavia incoraggiare gli organismi a valutare in modo specifico forme private di finanziamento e a utilizzare i fondi pubblici solo a discrezione degli Stati membri.

Emendamento 39

Proposta di direttiva Considerando 22

Testo della Commissione

Emendamento

(22) Quando sorge una controversia i

(22) 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. **Per questo motivo i professionisti devono fornire tali informazioni nei loro principali documenti commerciali e, qualora dispongano di un sito Web, sul loro sito. Il suddetto obbligo non pregiudica l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), l'articolo 7, paragrafo 1 e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori. Per i contratti dei consumatori conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t) della direttiva 2011/83/UE prescrive al professionista di informare il consumatore in merito alla possibilità di ricorrere ad un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso al quale il professionista stesso è soggetto, nonché in merito alle condizioni per accedervi, prima che il consumatore sia vincolato dal contratto. L'articolo 7, paragrafo 1, della direttiva 2011/83/UE prescrive che, per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il professionista fornisce al consumatore le suddette informazioni su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole.**

Emendamento 40

Proposta di direttiva Considerando 22 bis (nuovo)

Testo della Commissione

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 devono informare i consumatori circa la denominazione, l'indirizzo e l'indirizzo del sito Web dell'organismo ADR o degli organismi a cui possono rivolgersi. I professionisti devono inoltre specificare se si impegnano o se sono obbligati a ricorrere a tali organismi allo scopo di risolvere le controversie con i consumatori. Tali informazioni devono essere fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito Web del professionista, se disponibile, e conformemente ai termini e alle condizioni generali applicabili ai contratti tra il professionista e il consumatore per la vendita di beni o la fornitura di servizi e ogni qualvolta il professionista respinga un reclamo inviatogli direttamente da un consumatore. Ove opportuno, tali informazioni devono essere comunicate anche in altri documenti pertinenti, per esempio i documenti precontrattuali, le fatture e le ricevute.**

Emendamento

(22 bis) L'obbligo di informazione di cui al precedente considerando deve lasciare impregiudicati l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), l'articolo 7, paragrafo 1, e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei

*consumatori*¹.

¹ *GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.*

Emendamento 41

Proposta di direttiva Considerando 23

Testo della Commissione

(23) La presente direttiva non prescrive 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 la presente direttiva non pregiudica le norme nazionali che obbligano i professionisti a partecipare a tali procedure o rendono vincolante il loro esito 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.

Emendamento

(23) La presente direttiva non prescrive 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 necessario incoraggiare i professionisti a partecipare il più possibile alle procedure ADR per garantire che i consumatori abbiano accesso ai mezzi di ricorso e che non siano costretti a rinunciare alle proprie richieste. Pertanto*** la presente direttiva non pregiudica le norme nazionali che obbligano i professionisti a partecipare a tali procedure, ***prevedono incentivi o sanzioni alla loro partecipazione*** o rendono vincolante il loro esito 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. ***Qualora l'esito di una procedura ADR sia vincolante per un professionista conformemente alla legislazione nazionale, deve essere garantito il diritto di ricorso giurisdizionale.***

Emendamento 42

Proposta di direttiva Considerando 23 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(23 bis) Occorre lasciare agli Stati membri la facoltà di accordare agli organismi ADR, a loro discrezione, la possibilità di introdurre o mantenere norme procedurali in grado di incrementare l'efficacia e l'efficienza operativa degli organismi ADR, a condizione che siano rispettate le disposizioni della presente direttiva.

Emendamento 43

**Proposta di direttiva
Considerando 23 ter (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(23 ter) Occorre lasciare agli Stati membri la facoltà di introdurre o mantenere in vigore le disposizioni nazionali che prevedono norme qualitative superiori a quelle minime armonizzate stabilite dalla presente direttiva.

Emendamento 44

**Proposta di direttiva
Considerando 23 quater (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

(23 quater) Al fine di evitare inutili oneri per gli organismi ADR in caso di reclami in seguito alla vendita di beni o alla fornitura di servizi, è opportuno che tutti gli Stati membri incoraggino i consumatori a contattare il professionista o il fornitore del servizio in una fase iniziale per tentare di risolvere il problema in modo bilaterale prima di deferire la questione a un organismo ADR o a un tribunale. In molti casi, tale procedura potrebbe costituire un modo rapido per risolvere preventivamente le controversie con i consumatori.

Motivazione

L'obbligo summenzionato deve essere necessariamente introdotto per alleggerire il carico di lavoro degli organismi ADR.

Emendamento 45

Proposta di direttiva

Considerando 23 quinquies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(23 quinquies) È opportuno che gli Stati membri coinvolgano i rappresentanti delle organizzazioni professionali e dei consumatori nell'istituzione del sistema ADR e nella governance dei relativi organismi, in particolare per quanto concerne i principi di imparzialità e indipendenza.

Motivazione

La partecipazione dei rappresentanti dei consumatori e dei professionisti nell'istituzione e nella governance del sistema ADR contribuirà non solo alla credibilità del sistema stesso, sia per i consumatori che per i professionisti, ma anche al soddisfacimento dei criteri di imparzialità e indipendenza.

Emendamento 46

Proposta di direttiva

Considerando 25

Testo della Commissione

Emendamento

(25) Le reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, quali FIN-NET nel settore dei servizi finanziari, devono essere rafforzate all'interno dell'Unione. Gli Stati membri devono promuovere l'adesione degli organismi ADR a tali reti.

(25) Le reti di organismi ADR, quali FIN-NET nel settore dei servizi finanziari, devono essere rafforzate all'interno dell'Unione. Gli Stati membri devono promuovere l'adesione degli organismi ADR a tali reti.

Motivazione

FIN-NET è una rete che consente di condividere migliori prassi e conoscenze, ma non è coinvolta nella risoluzione di controversie specifiche.

Emendamento 47

Proposta di direttiva

Considerando 26

Testo della Commissione

(26) Attraverso l'assidua collaborazione tra organismi ADR e autorità nazionali incaricate dell'attuazione della legislazione dell'Unione sulla protezione dei consumatori si deve rendere più efficace l'applicazione di tale legislazione.

Emendamento

(26) Attraverso l'assidua collaborazione tra **Commissione**, organismi ADR e autorità nazionali incaricate dell'attuazione della legislazione dell'Unione sulla protezione dei consumatori si deve rendere più efficace l'applicazione di tale legislazione. **È compito della Commissione agevolare la cooperazione amministrativa tra gli Stati membri e gli organismi ADR attraverso l'organizzazione di incontri periodici con i diversi soggetti interessati che consentano lo scambio di migliori prassi e conoscenze tecniche tra organismi ADR nonché la discussione degli eventuali problemi legati al funzionamento dei sistemi in questione.**

Motivazione

È importante garantire l'indipendenza degli organismi ADR da organismi di regolamentazione/esecuzione perché ciò potrebbe dissuadere i professionisti dal ricorrere all'ADR.

Emendamento 48

Proposta di direttiva

Considerando 27

Testo della Commissione

(27) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e con efficacia, è necessario **monitorarli** con assiduità. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva devono pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Anche altri organismi, quali organismi ADR, associazioni di consumatori, associazioni d'impresa e la rete dei Centri europei dei consumatori, devono pubblicare il suddetto elenco. Inoltre le autorità competenti devono

Emendamento

(27) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e con efficacia, è necessario **che gli Stati membri designino una o più autorità competenti preposte a monitorare** con assiduità **tali organismi e a esercitare la vigilanza sugli stessi**. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva devono pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Anche altri organismi, quali organismi ADR, associazioni di consumatori, associazioni d'impresa e la

pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Gli organismi ADR devono trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali si baseranno le suddette relazioni. Gli Stati membri devono incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori.

rete dei Centri europei dei consumatori, devono pubblicare il suddetto elenco. Inoltre le autorità competenti devono pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR ***nei rispettivi Stati membri***. Gli organismi ADR devono trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali si baseranno le suddette relazioni. Gli Stati membri devono incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori.

Emendamento 49

Proposta di direttiva Considerando 27 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(27 bis) L'attribuzione agli organismi ADR di un marchio di qualità europeo deve portare a un incremento della fiducia dei cittadini nella qualità del sistema ADR, soprattutto per quanto concerne gli acquisti transfrontalieri. Un marchio di qualità europeo facilmente riconoscibile, periodicamente monitorato e controllato dagli Stati membri e dalla Commissione, funge da garanzia per i consumatori circa l'effettivo soddisfacimento dei requisiti qualitativi previsti dalla presente direttiva da parte dell'organismo ADR interessato.

Emendamento 50

Proposta di direttiva Considerando 27 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(27 ter) Al fine di garantire un'attuazione coordinata ed efficace della presente direttiva, occorre che la Commissione,

previa consultazione del Parlamento europeo, del Consiglio e dei soggetti interessati, elabori orientamenti sui requisiti qualitativi allo scopo di migliorare l'efficienza globale degli organismi ADR.

Emendamento 51

Proposta di direttiva Considerando 31

Testo della Commissione

(31) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, in particolare contribuire al corretto funzionamento del mercato interno **garantendo un livello elevato di protezione del consumatore**, non può essere conseguito in maniera soddisfacente dagli Stati membri, mentre lo può essere a livello di Unione, l'Unione può adottare provvedimenti conformemente al principio di sussidiarietà di cui all'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.

Emendamento

(31) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, in particolare contribuire, **tramite il conseguimento di un livello elevato di protezione del consumatore**, al corretto funzionamento del mercato interno, non può essere conseguito in maniera soddisfacente dagli Stati membri, mentre lo può essere a livello di Unione, l'Unione può adottare provvedimenti conformemente al principio di sussidiarietà di cui all'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.

Emendamento 52

Proposta di direttiva Articolo 1

Testo della Commissione

La presente direttiva intende contribuire al funzionamento del mercato interno **e al raggiungimento di un livello elevato di protezione del consumatore** garantendo che **le** controversie **tra** consumatori **e professionisti** possano **essere presentate** ad organismi che offrono procedure imparziali, trasparenti, efficaci ed eque di risoluzione alternativa delle controversie.

Emendamento

La presente direttiva intende contribuire, **tramite il conseguimento di un livello elevato di protezione del consumatore**, al **corretto** funzionamento del mercato interno, garantendo che **qualora insorgano** controversie **contrattuali in seguito alla vendita di beni o alla fornitura di servizi**, i consumatori possano, **su base volontaria**, **presentare reclamo** ad organismi che offrono procedure imparziali **e indipendenti**, trasparenti, efficaci, **rapide** ed eque di risoluzione alternativa delle

controversie.

Emendamento 53

Proposta di direttiva Articolo 2 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole, **qui di seguito "procedure ADR"**.

Emendamento

1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali, **nazionali e transfrontaliere**, connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole.

Motivazione

Ai fini di un elevato livello di protezione dei consumatori è importante che la direttiva proposta si applichi alle controversie sia nazionali che transfrontaliere. Infatti, se l'ambito di applicazione fosse limitato alle situazioni transfrontaliere, le disparità in termini di esistenza e qualità delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie nonché di consapevolezza in materia all'interno degli Stati membri continuerebbero a sussistere in relazione alla totalità delle dispute nazionali.

Emendamento 54

Proposta di direttiva Articolo 2 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. La presente direttiva si applica anche agli organismi ADR che sono istituiti da associazioni nazionali o da gruppi di imprese e che costituiscono un'entità giuridica diversa rispetto a un singolo professionista.

Motivazione

Non chiarire l'ambito di applicazione della direttiva condurrebbe inevitabilmente a divergenze nella sua trasposizione e attuazione e sarebbe controproducente per tutte le parti.

Emendamento 55

Proposta di direttiva

Articolo 2 – paragrafo 2 – lettera a

Testo della Commissione

a) alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle **esclusive** dipendenze del professionista;

Emendamento

a) alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle dipendenze del professionista ***o dell'associazione di professionisti o di imprese di cui il professionista è membro o ricevono da questi ultimi, sotto qualsiasi forma, la loro unica remunerazione, salvo che lo Stato membra non decida di consentire tali procedure, nel qual caso, oltre ai requisiti di cui al capitolo II, sono rispettati i seguenti requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e trasparenza:***

i) le persone fisiche incaricate della risoluzione di controversie sono, ogni qualvolta applicabile, nominate da un organo collegiale formato da un pari numero di rappresentanti degli interessi dei consumatori e dei professionisti. La nomina delle persone fisiche incaricate della risoluzione di controversie è il risultato di una procedura trasparente;

ii) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono nominate per un periodo sufficiente a garantire l'indipendenza della loro azione e non possono essere rimosse dalla loro mansione senza giusta causa;

iii) le persone fisiche incaricate della risoluzione di controversie non possono essere soggette alle direttive del professionista o di rappresentanti di quest'ultimo e non possono avere alcun legame con i dirigenti o i servizi operativi del professionista o dell'associazione di professionisti o imprese di cui il professionista è membro;

iv) la retribuzione delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie non può essere soggetta

all'esito delle procedure;

v) la loro autonomia deve essere garantita da risorse di bilancio apposite, distinte dal bilancio generale del professionista oppure, laddove opportuno, dal bilancio generale dell'organizzazione professionale o dell'associazione di imprese, fornendo le risorse adeguate per garantire l'efficacia e la trasparenza delle procedure ADR;

vi) gli Stati membri devono garantire che tali persone fisiche facciano parte di un organo collegiale composto in pari numero da rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori e da rappresentanti del professionista o, laddove appropriato, delle organizzazioni professionali o delle associazioni di imprese di cui il professionista è membro, salvo che tali persone si attengano a questi requisiti specifici aggiuntivi.

Emendamento 56

Proposta di direttiva

Articolo 2 – paragrafo 2 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

b bis) alla vendita di beni o alla fornitura di servizi offerti come servizi non economici di interesse generale, indipendentemente dal rapporto giuridico tra il professionista e il consumatore;

Emendamento 57

Proposta di direttiva

Articolo 2 – paragrafo 2 – lettera b ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

b ter) alle controversie fra professionisti;

Emendamento 58

Proposta di direttiva

Articolo 2 – paragrafo 2 – lettera d bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

d bis) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore.

Emendamento 59

**Proposta di direttiva
Articolo 2 – paragrafo 2 bis (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. Qualora gli Stati membri decidano di consentire le procedure di cui al paragrafo 2, lettera a), le autorità competenti svolgono la valutazione di cui all'articolo 17, paragrafo 1. In tale sede, le autorità competenti verificano anche la conformità ai requisiti aggiuntivi specifici di indipendenza e trasparenza.

Emendamento 60

**Proposta di direttiva
Articolo 2 – paragrafo 2 ter (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

2 ter. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui al 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 all'articolo 16, paragrafo 1, tutte le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di cui al paragrafo 2, lettera a).

Emendamento 61

**Proposta di direttiva
Articolo 2 – paragrafo 2 quater (nuovo)**

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

Motivazione

Occorre sottolineare che la direttiva proposta è una direttiva quadro che va a integrare i sistemi ADR già esistenti negli Stati membri. Il suo obiettivo è stabilire norme qualitative minime per gli organismi e le procedure ADR; l'approccio scelto è quindi quello che prevede un'armonizzazione minima.

Emendamento 62

**Proposta di direttiva
Articolo 2 – paragrafo 2 quinquies (nuovo)**

2 quinquies. *La presente direttiva riconosce che gli Stati membri sono competenti a stabilire se gli organismi ADR istituiti nei rispettivi territori hanno la facoltà di imporre una soluzione.*

Emendamento 63

**Proposta di direttiva
Articolo 3 – paragrafo 2**

2. *L'articolo 5, paragrafo 1, della presente direttiva prevale sulle disposizioni di cui all'allegato.*

2. *In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplini settori specifici, la disposizione di tale altro atto dell'Unione prevale e si applica*

a tali settori specifici. Tuttavia, se le disposizioni di tale altro atto dell'Unione sono volte a promuovere l'istituzione di organismi ADR in un settore specifico, prevalgono e si applicano le disposizioni pertinenti della presente direttiva.

Motivazione

Una condizione finalizzata a confrontare il livello di protezione dei consumatori garantito dalle diverse legislazioni dell'Unione sarebbe di difficile attuazione. Inoltre, la presente direttiva deve prevalere rispetto alle disposizioni specifiche di altri testi legislativi dell'Unione, non rispetto alla legislazione nella sua totalità.

Emendamento 64

Proposta di direttiva Articolo 3 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. La presente direttiva prevale sulle disposizioni obbligatorie della legislazione settoriale dell'Unione relativa alla risoluzione alternativa delle controversie solo nella misura in cui tali disposizioni non garantiscono un livello di protezione del consumatore almeno equivalente.

Emendamento

soppresso

Emendamento 65

Proposta di direttiva Articolo 4 – lettera a

Testo della Commissione

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

Emendamento

a) "consumatore": qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, **nonché qualsiasi persona fisica che concluda un accordo in parte per fini che rientrano nella sua attività, e in parte per scopi che non rientrano nella sua attività (accordi con duplice finalità), e la cui finalità commerciale sia limitata in modo da non risultare predominante nella fornitura complessiva;**

Emendamento 66

Proposta di direttiva
Articolo 4 – lettera c bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

***c bis) "controversia contrattuale":
controversia sorta in seguito alla vendita
di beni o alla fornitura di servizi in virtù
di un contratto tra il consumatore e il
professionista e/o il fornitore dei servizi;***

Emendamento 67

Proposta di direttiva
Articolo 4 – lettera d bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

***d bis) "vendita di beni": una vendita in
virtù di un contratto in base al quale un
professionista trasferisce o si impegna a
trasferire la proprietà di determinati beni
a un consumatore, il quale paga o si
impegna a pagare il relativo prezzo,
inclusi i contratti riguardanti sia beni che
servizi;***

Motivazione

In base all'articolo 2, paragrafo 1, la direttiva si applica alle controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi; di conseguenza è necessario individuare i contratti per la vendita di beni che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva.

Emendamento 68

Proposta di direttiva
Articolo 4 – lettera d ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

***d ter) "prestazione di servizi": qualsiasi
fornitura di servizi in virtù di un contratto
diverso da un contratto di vendita di beni
nell'ambito del quale il professionista
presta o si impegna a prestare un servizio
al consumatore e quest'ultimo paga o si
impegna a pagare il relativo prezzo;***

Motivazione

In base all'articolo 2, paragrafo 1, la direttiva si applica alle controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi; di conseguenza è necessario individuare i contratti per la fornitura di servizi che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva.

Emendamento 69

Proposta di direttiva

Articolo 4 – lettera d quater (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

d quater) "procedura ADR": una procedura ai sensi dell'articolo 2 conforme alla presente direttiva ed eseguita da un organismo ADR;

Motivazione

È importante chiarire che la presente direttiva si applica solo alle procedure ADR eseguite da organismi ADR che scelgono di divenire organismi ADR ai sensi della presente direttiva.

Emendamento 70

Proposta di direttiva

Articolo 4 – lettera e

Testo della Commissione

Emendamento

e) "organismo ADR": qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, ***istituito su base permanente*** e che offre la risoluzione di controversie attraverso una procedura ADR;

e) "organismo ADR": qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, ***deputato alla*** risoluzione ***extragiudiziale*** di controversie attraverso una procedura ADR, ***che è istituito su base permanente, è stato oggetto di notifica alla Commissione ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 17, paragrafo 2;***

Emendamento 71

Proposta di direttiva

Articolo 4 – lettera f – trattino 2

Testo della Commissione

Emendamento

– 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

– se l'organismo è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, ***anche sotto forma di organismo collegiale di cui all'articolo 2, paragrafo 2,*** nel luogo in cui

attività di risoluzione alternativa delle controversie o ha la sua sede statutaria;

tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività di risoluzione alternativa delle controversie o ha la sua sede statutaria;

Emendamento 72

Proposta di direttiva Articolo 4 – lettera f bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

f bis) "autorità competente": qualsiasi autorità pubblica istituita a livello nazionale, regionale o locale, cui uno Stato membro abbia affidato responsabilità specifiche per l'esecuzione della normativa sulla protezione degli interessi dei consumatori;

Motivazione

Chiarimento necessario per coerenza con le modifiche all'articolo 15.

Emendamento 73

Proposta di direttiva Articolo 5 – paragrafo 1

Testo della Commissione

Emendamento

1. ***Gli Stati membri garantiscono*** che le controversie oggetto della presente direttiva possano essere presentate ad un organismo ADR ***che soddisfa i requisiti da essa stabiliti.***

1. ***Ciascuno Stato membro agevola l'accesso dei consumatori alle procedure ADR e garantisce*** che le controversie oggetto della presente direttiva ***che coinvolgono un professionista con sede sul proprio territorio*** possano essere presentate ad un organismo ADR ***o a più organismi conformi alla presente direttiva.***

Emendamento 74

Proposta di direttiva Articolo 5 – paragrafo 2 – parte introduttiva

Testo della Commissione

Emendamento

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:

2. Gli Stati membri garantiscono che, ***in relazione alle controversie oggetto della***

presente direttiva, gli organismi ADR:

Emendamento 75

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera a

Testo della Commissione

a) **dispongano di** un sito Web che **consente** alle parti di presentare **la controversia** online;

Emendamento

a) **mantengano** un sito Web **aggiornato** che **fornisca** alle parti **un facile accesso alle informazioni concernenti la procedura ADR in modo chiaro e comprensibile e che consenta inoltre ai consumatori** di presentare **un reclamo e la documentazione di supporto necessaria** online, **mediante posta elettronica o altri mezzi elettronici**;

Emendamento 76

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera a bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Motivazione

È necessario che le informazioni sulla procedura ADR siano disponibili e agevolmente accessibili in un formato appropriato.

Emendamento 77

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera a ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

a ter) offrano al consumatore la possibilità di presentare un reclamo mediante procedura scritta, ove necessario;

Emendamento 78

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera b

Testo della Commissione

b) *consentano alle parti di trasmettere loro informazioni* per via elettronica;

Emendamento

b) *forniscano assistenza nell'ambito dello scambio di informazioni tra le parti* per via elettronica *o attraverso la posta*;

Emendamento 79

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera d

Testo della Commissione

d) *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.

Emendamento

d) 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 **dello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito**.

Emendamento 80

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 3

Testo della Commissione

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 al paragrafo 1 nei casi in cui nessun organismo ADR esistente sia competente a farlo.

Emendamento

3. Gli Stati membri possono ottemperare ai loro obblighi di cui al paragrafo 1 garantendo **l'istituzione e** la disponibilità di un organismo ADR residuo, competente a trattare le controversie secondo quanto stabilito al paragrafo 1 nei casi in cui nessun organismo ADR esistente sia competente a farlo. **Gli Stati membri possono anche adempiere a tale obbligo ricorrendo a organismi ADR settoriali stabiliti in un altro Stato membro.**

Motivazione

Per un funzionamento corretto del metodo alternativo online di risoluzione delle controversie, è necessario garantire la massima copertura degli organismi ADR dei vari settori. Tuttavia ciò

può essere ottenuto a livello europeo. Non occorre che ogni Stato membro istituisca organismi ADR di settore.

Emendamento 81

Proposta di direttiva

Articolo 5 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Gli Stati membri possono, a propria discrezione, permettere agli organismi di ADR di introdurre o conservare norme procedurali che consentono loro di funzionare in modo più efficace ed efficiente, purché siano conformi alla presente direttiva. Gli Stati membri, ove ciò sia previsto dalle rispettive disposizioni normative, possono consentire agli organismi ADR di rifiutare di trattare una specifica controversia, anche sulla base delle seguenti motivazioni:

- a) la controversia è irrilevante o superflua;***
- b) la controversia è stata già esaminata da un altro organismo ADR o tribunale;***
- c) il termine entro il quale il consumatore può presentare reclamo è trascorso. I termini non possono essere inferiori a quello eventualmente previsto dalla legislazione dello Stato membro per consentire alle parti di avviare procedimenti legali;***
- d) il consumatore dichiara di non aver tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere il problema in modo bilaterale.***

In tutti i casi di rifiuto fondati sulle norme procedurali, gli organismi ADR forniscono alle parti una dichiarazione circa le ragioni della propria decisione entro 14 giorni di calendario dalla ricezione della richiesta di una procedura ADR. Tali norme procedurali non devono pregiudicare sensibilmente l'accesso dei consumatori alle procedure ADR.

Emendamento 82

Proposta di direttiva Articolo 5 – paragrafo 3 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 ter. Gli Stati membri possono limitare la ricevibilità di una controversia da parte dell'organismo ADR fissando soglie minime relative al valore della controversia, considerando se tale valore è sproporzionatamente inferiore ai costi effettivi della procedura ADR.

Motivazione

Può essere utile per gli Stati membri fissare soglie minime per il valore della controversia al fine di evitare che casi irragionevoli siano considerati ricevibili per la procedura ADR.

Emendamento 83

Proposta di direttiva Articolo 5 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 5 bis

Ricorso alle procedure ADR

1. Il tribunale investito di una causa può, se lo ritiene appropriato e avuto riguardo alle circostanze del caso, invitare le parti a ricorrere all'ADR per dirimere la controversia. Il tribunale può altresì invitare le parti a partecipare a una sessione informativa sull'utilizzo delle procedure ADR, se tali sessioni hanno luogo e sono facilmente disponibili, e fornire alle parti informazioni sulla piattaforma ODR stabilita a norma del regolamento (UE) n. [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data di adozione da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori).

2. La presente direttiva lascia impregiudicata la legislazione nazionale che rende il ricorso all'ADR obbligatorio oppure soggetto a incentivi o che prevede l'applicazione o sanzioni nel caso in cui la procedura ADR venga negata, sia prima che dopo l'inizio del procedimento giudiziario, purché tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario.

Emendamento 84

Proposta di direttiva

Articolo 6 – titolo e paragrafo 1

Testo della Commissione

Competenza e imparzialità

1. Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie possiedano le competenze necessarie e siano imparziali. Essi garantiscono che tali persone:

a) possiedano le conoscenze, le capacità *e l'esperienza* necessarie nel settore della risoluzione alternativa delle controversie;

b) non possano essere rimosse dalle loro mansioni senza giusta causa;

c) non si trovino in situazione di conflitto d'interessi con una o l'altra delle parti della controversia.

Emendamento

Competenza, **indipendenza** e imparzialità

1. Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie possiedano le competenze necessarie e siano **indipendenti da un punto di vista operativo e** imparziali. Essi garantiscono che tali persone:

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

b) **siano designate a tempo determinato e** non possano essere rimosse dalle loro mansioni senza giusta causa;

c) non si trovino in situazione di conflitto d'interessi con una o l'altra delle parti della controversia.

1 bis. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), gli Stati membri provvedono affinché siano disponibili programmi di formazione specifici per le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie. La Commissione assiste gli Stati membri nella messa a punto di tali programmi di formazione e di meccanismi di controllo della qualità.

1 ter. Ai fini del paragrafo 1, lettera c), gli

Stati membri provvedono affinché le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie divulghino eventuali circostanze che possano interferire con la loro indipendenza, o così possano essere interpretate, o dare luogo a conflitti di interessi.

Gli Stati membri assicurano che in tali circostanze la persona interessata accetti di agire o di continuare ad agire unicamente se le parti hanno espresso un esplicito consenso in proposito e se essa è certa di poter condurre la procedura ADR in piena indipendenza al fine di garantire completa imparzialità.

Gli Stati membri assicurano che l'obbligo di divulgazione ai sensi del presente paragrafo sia un obbligo permanente nel corso dell'intera procedura ADR.

1 quater. Qualora le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie siano terze parti indipendenti, le circostanze da divulgare a norma del paragrafo 1 ter comprendono:

- a) eventuali rapporti personali o commerciali con una o più parti nei tre anni precedenti all'entrata in servizio della persona interessata;*
- b) qualsiasi interesse finanziario o di altro genere, diretto o indiretto, nell'esito della procedura ADR;*
- c) eventuali azioni della persona interessata, nei tre anni precedenti la sua entrata in servizio, a qualunque titolo, estranee ai fini dell'ADR a vantaggio di una o più parti, di un'organizzazione professionale o di un'associazione di imprese di cui una delle parti è membro o a vantaggio di qualsiasi altro suo membro.*

Emendamento 85

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – parte introduttiva

Testo della Commissione

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti Web e **su supporto cartaceo nella loro sede** informazioni relative a:

Emendamento

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** relative a:

Motivazione

Gli organismi ADR sono tenuti a mettere a disposizione determinate informazioni, non solo sui relativi siti Web ma anche nella loro sede. Talvolta non esiste una sede accessibile al pubblico. Dovrebbe pertanto essere sufficiente che le informazioni siano messe a disposizione su supporto durevole, su richiesta.

Emendamento 86

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera c

Testo della Commissione

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

Emendamento

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

Emendamento 87

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera d

Testo della Commissione

d) i tipi di controversie per le quali sono competenti;

Emendamento

d) i tipi di controversie per le quali sono competenti, **incluso il valore minimo della controversia, ove applicabile**;

Emendamento 88

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera e

Testo della Commissione

e) il regolamento interno che disciplina la risoluzione delle controversie;

Emendamento

e) il regolamento interno che disciplina la risoluzione delle controversie **e i motivi per**

cui un organismo può rifiutarsi di trattare una controversia;

Emendamento 89

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera h

Testo della Commissione

h) qualsiasi requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR;

Emendamento

h) qualsiasi requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, ***incluso il requisito che il consumatore cerchi di raggiungere una soluzione amichevole del problema direttamente con il professionista;***

Motivazione

Il professionista deve essere contattato per primo e la controversia deve essere riferita a un organismo ADR solo in caso di fallimento del tentativo. Lo scopo di questa disposizione è di aumentare l'efficacia degli organismi ADR consentendo loro di concentrarsi solo sui casi pertinenti.

Emendamento 90

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera i

Testo della Commissione

i) gli eventuali i costi che le parti dovranno sostenere;

Emendamento

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

Emendamento 91

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 1 – lettera j

Testo della Commissione

j) la durata ***approssimativa*** della procedura ADR;

Emendamento

j) la durata ***media*** della procedura ADR;

Emendamento 92

Proposta di direttiva

Articolo 1 – paragrafo 1 – lettera k bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

k bis) l'esecutività della decisione ADR, se del caso;

Emendamento 93

Proposta di direttiva

Articolo 1 – paragrafo 1 – lettera k ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

k ter) le sanzioni per inadempimento in caso di decisione con effetto vincolante per le parti.

Emendamento 94

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – parte introduttiva

Testo della Commissione

Emendamento

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti Web e **su supporto cartaceo nella loro sede** le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali che transfrontaliere:

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 che transfrontaliere:

Motivazione

È opportuno chiarire che gli organismi ADR devono fornire relazioni solo per quanto riguarda le relazioni previste dalla presente direttiva. Inoltre, potrebbe non essere sempre opportuno tenere a disposizione le versioni cartacee e gli organismi ADR potrebbero essere costretti a sostenere costi significativi per il mantenimento delle copie cartacee e per il loro aggiornamento.

Emendamento 95

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera b

Testo della Commissione

b) eventuali problemi *ricorrenti causa di* controversie tra consumatori e professionisti;

Emendamento

b) eventuali problemi *sistematici che ricorrono di frequente e causano* controversie tra consumatori e professionisti. *Le informazioni comunicate al riguardo sono eventualmente accompagnate da raccomandazioni sulle modalità per evitare o risolvere tali problemi in futuro;*

Emendamento 96

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

b bis) nel rispetto della protezione dei dati, le "decisioni esemplari" che rispecchiano gli esiti delle controversie di una certa rilevanza, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi;

Motivazione

L'ADR deve avere un impatto più ampio sul mercato rispetto alla semplice composizione delle singole controversie. A tal fine, l'ADR dovrebbe cercare di elevare le norme in materia di buone prassi nel settore, pubblicando le "decisioni esemplari" su controversie specifiche.

Emendamento 97

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

c) *percentuale* delle procedure di risoluzione delle controversie interrotte *prima di raggiungere un risultato;*

Emendamento

c) *il numero* delle procedure di risoluzione delle controversie interrotte *e i motivi della loro interruzione;*

Motivazione

Il tasso relativo alle procedure di risoluzione delle controversie interrotte prima del

raggiungimento di un risultato non è sufficientemente chiaro se non disponiamo di informazioni relative ai motivi dell'interruzione della procedura ADR. Inoltre l'interruzione di una procedura ADR non significa necessariamente che non sia stato raggiunto alcun risultato. Questa informazione viene fornita in una relazione annuale di attività ed è pertanto più opportuno indicare il numero, piuttosto che la percentuale.

Emendamento 98

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera e

Testo della Commissione

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

Emendamento

e) percentuale di rispetto degli esiti delle procedure ADR;

Emendamento 99

Proposta di direttiva

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera f

Testo della Commissione

f) **se del caso**, cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

Emendamento

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

Emendamento 100

Proposta di direttiva

Articolo 8 – lettera a

Testo della Commissione

a) la procedura ADR è **facilmente** accessibile **per entrambe le parti**, a prescindere **dalla loro** ubicazione;

Emendamento

a) la procedura ADR è **disponibile e** accessibile **sia online che offline**, a prescindere **dall'ubicazione delle parti**;

Emendamento 101

Proposta di direttiva

Articolo 8 – lettera b

Testo della Commissione

b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un professionista legale; **tuttavia le** parti **possono** essere rappresentate o assistite da

Emendamento

b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un professionista legale; **la procedura non preclude alle** parti **il diritto di ricorrere**

terzi in qualsiasi fase della procedura;

alla consulenza di una fonte indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

Motivazione

Occorre mantenere nella direttiva il principio della rappresentanza facendo chiaramente riferimento alla possibilità per le parti di ricorrere all'avviso di una fonte indipendente o di essere rappresentate da terzi.

Emendamento 102

**Proposta di direttiva
Articolo 8 – lettera b bis (nuova)**

Testo della Commissione

Emendamento

b bis) la procedura ADR può essere avviata unicamente dai consumatori;

Motivazione

L'obiettivo dei sistemi ADR è garantire un maggiore accesso alla giustizia alle parti più deboli – spesso i consumatori – fornendo loro uno strumento per avviare un ricorso. I professionisti non dovrebbero potersi avvalere dei sistemi ADR nei confronti dei consumatori per il recupero dei crediti.

Emendamento 103

**Proposta di direttiva
Articolo 8 – lettera c**

Testo della Commissione

Emendamento

c) la procedura ADR è gratuita o ***implica*** costi ***moderati*** per i consumatori;

c) la procedura ADR è gratuita o ***disponibile a*** costi ***simbolici*** per i consumatori. ***Gli Stati membri decidono in merito a una modalità adeguata di finanziamento per le procedure ADR nei rispettivi territori;***

Motivazione

I consumatori saranno dissuasi dall'utilizzare le ADR se tali procedure saranno associate a dei costi. Le norme di procedura riguardanti le controversie infondate o vessatorie limiteranno i reclami a quelli necessari. Dato il clima economico attuale, è necessario chiarire che il contribuente non finanzia le procedure ADR, poiché queste sono a carico del settore.

Emendamento 104

Proposta di direttiva Articolo 8 – lettera c bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 105

Proposta di direttiva Articolo 8 – lettera d

Testo della Commissione

Emendamento

d) la controversia è risolta entro 90 giorni dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il reclamo. Per le controversie complesse l'organismo ADR ha la facoltà di estendere tale periodo.

d) le controversie sono risolte in un periodo 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 o tecniche, la persona o l'organo collegiale incaricato ha facoltà, a sua esclusiva discrezione, di estendere il periodo di 90 giorni. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata approssimativa prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia;

Emendamento 106

Proposta di direttiva Articolo 9 – paragrafo 1 – parte introduttiva

Testo della Commissione

Emendamento

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

1. Gli Stati membri assicurano che **gli** organismi ADR:

Emendamento 107

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 1 – lettera -a (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

-a) consentano alle parti 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 disposizione si applica esclusivamente ai consumatori;

Emendamento 108

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 1 – lettera a

Testo della Commissione

Emendamento

a) ***le parti abbiano la possibilità*** di esprimere la loro opinione e ***ascoltare*** le argomentazioni e i fatti presentati dall'altra parte ***nonché*** le eventuali dichiarazioni ***di esperti***;

a) ***consentano alle*** parti di esprimere la loro opinione, ***ottenere*** e ***commentare*** le argomentazioni, ***le prove, i documenti*** e i fatti presentati dall'altra parte, ***comprese*** le eventuali dichiarazioni ***e opinioni fornite da esperti e di rispondere in un tempo ragionevole***;

Motivazione

La direttiva non deve precludere che le procedure si svolgano interamente per iscritto o per via elettronica imponendo alle parti l'obbligo di poter "ascoltare" le argomentazioni. Inoltre le parti devono essere in grado di commentare le argomentazioni e i fatti presentati dall'altra parte, comprese le eventuali dichiarazioni e opinioni fornite da esperti.

Emendamento 109

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 1 – lettera b

Testo della Commissione

Emendamento

b) l'esito della procedura ADR ***sia comunicato ad entrambe le parti*** per

b) ***notifichino alle parti*** l'esito della procedura ADR per iscritto o su un mezzo

iscritto o su un mezzo durevole, **indicando** i motivi sui quali è fondato.

durevole, **dando comunicazione dei** motivi sui quali è fondato.

Emendamento 110

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – parte introduttiva

Testo della Commissione

2. **Gli Stati membri garantiscono che nell'ambito delle procedure ADR volte a risolvere la controversia suggerendo una soluzione**

Emendamento

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

Emendamento 111

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – parte introduttiva

Testo della Commissione

a) **il consumatore**, prima di accettare una soluzione proposta, **sia informato:**

Emendamento

a) **le parti**, prima di accettare una soluzione proposta, **siano informate dei loro diritti in virtù della legislazione vigente e:**

Emendamento 112

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – punto i

Testo della Commissione

(i) di **avere la scelta se** accettare o meno la soluzione proposta;

Emendamento

i) **abbiano la possibilità** di accettare o meno la soluzione proposta;

Emendamento 113

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – punto -i bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

i bis) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di presentare reclamo attraverso un normale procedimento giudiziario;

Emendamento 114

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – punto ii

Testo della Commissione

(ii) **che** la soluzione proposta **può** essere **meno favorevole del** risultato che potrebbe essere ottenuto in caso di procedura giudiziale che faccia applicazione su norme giuridiche;

Emendamento

ii) la soluzione proposta **potrebbe** essere **diversa dal** risultato che potrebbe essere ottenuto in caso di procedura giudiziale che faccia applicazione su norme giuridiche;

Emendamento 115

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – punto iii

Testo della Commissione

(iii) **che prima di accogliere o di respingere la soluzione proposta, ha** il diritto di ricorrere **all'avviso** di una fonte indipendente;

Emendamento

iii) **abbiano** il diritto di ricorrere **alla consulenza** di una fonte indipendente;

Emendamento 116

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera a – punto iii bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

iii bis) una specifica soluzione proposta avrà un determinato effetto giuridico;

Emendamento 117

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera b

Testo della Commissione

Emendamento

b) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico di tale accettazione;

soppresso

Emendamento 118

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

c) le parti, prima di **accogliere** una soluzione proposta o **acconsentire** ad una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

Emendamento

c) le parti, prima di **esprimere il proprio consenso a** una soluzione proposta o ad una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole;

Emendamento 119

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 – lettera c bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

c bis) qualora le parti decidano di respingere la soluzione proposta, l'organismo ADR possa pubblicare la soluzione in questione.

Emendamento 120

Proposta di direttiva

Articolo 9 – paragrafo 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. Qualora siano istituite procedure ADR che mirano a risolvere la controversia proponendo una soluzione, gli Stati membri hanno la facoltà di precisare che tali soluzioni proposte sono vincolanti per il professionista, a discrezione del consumatore.

In tali casi, l'articolo 9, paragrafo 2, si intende applicabile al solo consumatore.

Motivazione

Agli Stati membri dovrebbe essere consentita la possibilità di mantenere e applicare i sistemi ADR e attuarne di nuovi in modo che, se un consumatore sceglie di accettare l'esito di una procedura, quella decisione sia vincolante per il professionista.

Emendamento 121

Proposta di direttiva

Articolo 9 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 9 bis

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 del sorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia stessa.

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 deve essere richiesta se le norme nazionali dispongono che le soluzioni vincolano i professionisti.

Motivazione

In generale, laddove le procedure ADR impongono una soluzione vincolante alle parti, queste ultime devono aver espresso il proprio consenso preventivo. Fa eccezione il caso in cui le norme nazionali dispongano che le soluzioni siano vincolanti per i professionisti. Tali programmi funzionano in modo particolarmente efficace per i consumatori e non devono essere messi a repentaglio.

Emendamento 122

**Proposta di direttiva
Articolo 9 ter (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 9 ter

Legalità

Gli Stati membri garantiscono che, nel caso delle procedure ADR miranti a

risolvere la controversia imponendo una soluzione al consumatore, la soluzione imposta non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantita dalle disposizioni obbligatorie della legislazione dello Stato membro sul cui territorio è stabilito l'organismo ADR. Nel caso di controversie transfrontaliere la soluzione imposta dall'organismo ADR non deve avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantita dalle disposizioni obbligatorie applicabili della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore ha la propria residenza abituale nelle fattispecie in cui tale protezione sia prevista dall'articolo 6 del regolamento (CE) n. 593/2008.

Motivazione

La direttiva proposta non comprende l'importante principio di legalità che garantisce che il consumatore sia sempre tutelato dalle disposizioni di legge obbligatorie del proprio paese di residenza. Pertanto, occorre introdurre il principio di legalità per le dispute in cui alle parti è imposta una determinata soluzione al fine di garantire che i cittadini non siano privati della protezione offertagli dalle disposizioni obbligatorie della legislazione.

Emendamento 123

Proposta di direttiva Articolo 9 quater (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 9 quater

Effetto delle procedure ADR sui termini di prescrizione e decadenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché alle parti che ricorrono all'ADR nel tentativo di dirimere una controversia non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario in relazione a tale controversia come esito del fatto che durante la procedura ADR siano scaduti i termini di prescrizione o decadenza.

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

parte.

Emendamento 124

Proposta di direttiva Articolo 9 quinquies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 9 quinquies

Orientamenti

1. La Commissione, previa consultazione del Parlamento europeo, del Consiglio e dei soggetti interessati, elabora orientamenti per l'attuazione della presente direttiva. Detti orientamenti si concentrano in particolare sui criteri qualitativi enunciati al capitolo II, sulla cooperazione tra organismi ADR nei casi transfrontalieri e tra organismi ADR e autorità nazionali, come previsto agli articoli 13 e 14, e sulla relazione tra la direttiva e le altre normative dell'Unione. A tal fine la Commissione elabora tali orientamenti sulla base delle prassi consolidate negli Stati membri, dei codici di condotta facoltativi, delle norme qualitative e di altri eventuali dati pertinenti.

2. La Commissione trasmette le linee guida agli Stati membri e li rende pubblici.

Motivazione

Tenuto conto dell'approccio della presente direttiva basato sull'armonizzazione minima e della diversità delle procedure ADR tra gli Stati membri, la Commissione deve adottare linee guida che offrano agli Stati membri norme supplementari atte a facilitare e chiarire l'attuazione della direttiva.

Emendamento 125

Proposta di direttiva Articolo 10 – paragrafo 1

Testo della Commissione

Emendamento

1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori

1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori

informino i consumatori in merito **agli** organismi ADR dai quali sono coperti e che sono competenti a trattare eventuali controversie con i consumatori. **Tali informazioni comprendono gli indirizzi dei siti Web degli organismi ADR pertinenti e precisano se il professionista si impegna** a ricorrere a tali organismi per la risoluzione delle controversie con i consumatori.

informino i consumatori in merito **alla denominazione, all'indirizzo e all'indirizzo del sito Web degli** organismi ADR dai quali sono coperti e che sono competenti a trattare eventuali controversie con i consumatori. **I professionisti specificano inoltre se essi si impegnano o sono obbligati** a ricorrere a tali organismi per la risoluzione delle controversie con i consumatori.

Emendamento 126

Proposta di direttiva Articolo 10 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 vanno formulate in modo accessibile facilmente, **direttamente, visibilmente** e permanentemente sul sito Web del professionista, se esiste, nelle condizioni generali dei contratti per la vendita di beni o la fornitura di servizi tra il professionista ed il consumatore nonché **sulle fatture e sulle ricevute relative ai suddetti contratti**. Va anche specificato come ottenere ulteriori informazioni sull'organismo ADR in questione e quali siano le condizioni per accedervi.

Emendamento

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 vanno formulate in modo **chiaro, comprensibile e** accessibile facilmente e permanentemente sul sito Web del professionista, se esiste, nelle condizioni generali dei contratti per la vendita di beni o la fornitura di servizi tra il professionista ed il consumatore nonché **ogniquale volta un professionista respinga un reclamo presentatogli direttamente da un consumatore**. Va anche specificato come ottenere ulteriori informazioni sull'organismo ADR in questione e quali siano le condizioni per accedervi.

Emendamento 127

Proposta di direttiva Articolo 10 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. Le disposizioni del presente articolo non pregiudicano le disposizioni degli articoli 6, 7 e 8 della direttiva 2011/83/UE relative all'informazione dei consumatori nel caso dei contratti a distanza e fuori dai locali commerciali.

Emendamento

3. Le disposizioni del presente articolo non pregiudicano le disposizioni degli articoli 6, 7 e 8 della direttiva 2011/83/UE relative all'informazione dei consumatori nel caso dei contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, **dell'articolo 3 della direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai**

consumatori¹ e dell'articolo 185 della direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e di riassicurazione (solvibilità II)².

¹ *GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.*

² *GU L 335 del 17.12.2008, pag. 1.*

Emendamento 128

Proposta di direttiva Articolo 11 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano ottenere assistenza in merito alle **loro** controversie connesse a vendite transfrontaliere di beni o forniture transfrontaliere di servizi. **Tale assistenza è intesa in particolare ad aiutare i consumatori ad** accedere all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera.

Emendamento

1. Gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano ottenere assistenza in merito alle controversie connesse a vendite transfrontaliere di beni o forniture transfrontaliere di servizi **nell'**accedere all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera.

Emendamento 129

Proposta di direttiva Articolo 11 – paragrafo 2

Testo della Commissione

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

Emendamento

2. Gli Stati membri **conferiscono** responsabilità per la mansione di cui al paragrafo 1 ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori.

Motivazione

L'assistenza ai consumatori che promuovono controversie transfrontaliere deve essere fornita attraverso una rete formalizzata e strutturata istituita dalla Commissione, la rete dei Centri europei dei consumatori.

Emendamento 130

Proposta di direttiva Articolo 12 – paragrafo 1

Testo della Commissione

Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR, **le associazioni di consumatori, le associazioni d'impresa**, i centri della rete di Centri europei dei consumatori **e, se del caso, gli organismi nominati in virtù dell'articolo 11, paragrafo 2**, mettano a disposizione **nei loro locali e** sui loro siti Web l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 17, paragrafo 3.

Emendamento

Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR **e** i centri della rete di Centri europei dei consumatori mettano a disposizione **del pubblico**, sui loro siti Web **e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali**, l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 17, paragrafo 3.

Emendamento 131

Proposta di direttiva Articolo 12 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. Gli Stati membri incoraggiano le associazioni dei consumatori e i professionisti a rendere disponibili al pubblico sui loro siti Web, nonché mediante gli altri mezzi che reputano opportuni, l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 17, paragrafo 3.

Emendamento 132

Proposta di direttiva Articolo 12 – paragrafo 1 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 ter. La Commissione e gli Stati membri garantiscono l'adeguata divulgazione delle informazioni relative alle modalità di accesso, per i consumatori, alle procedure ADR in caso di controversie contrattuali di cui all'articolo 2, paragrafo 1, in relazione ad un determinato professionista.

Emendamento 133

Proposta di direttiva

Articolo 13 – titolo

Testo della Commissione

Cooperazione tra organismi ADR *per la risoluzione delle controversie transfrontaliere*

Emendamento

Cooperazione *e scambio di esperienze* tra organismi ADR

Emendamento 134

Proposta di direttiva

Articolo 13 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere.

Emendamento

1. Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere *e regolari scambi di buone prassi tra detti organismi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.*

Emendamento 135

Proposta di direttiva

Articolo 13 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. La Commissione sostiene e agevola lo scambio di esperienze fra gli organismi ADR al fine di promuovere l'uso delle migliori prassi, in particolare attraverso il programma per la tutela dei consumatori.

Emendamento 136

Proposta di direttiva

Articolo 13 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. La Commissione pubblica un elenco contenente nomi e informazioni di contatto delle reti di cui al *paragrafo 1*.
All'occorrenza la Commissione aggiorna

Emendamento

3. La Commissione pubblica un elenco contenente nomi e informazioni di contatto delle reti di cui al *paragrafo 2*. *La* Commissione aggiorna tale elenco ogni

tale elenco ogni due anni.

due anni.

Emendamento 137

Proposta di direttiva

Articolo 14 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La suddetta cooperazione comprende lo scambio di informazioni sulle prassi **commerciali** dei professionisti nei confronti delle quali i consumatori hanno presentato reclami. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche ed informazioni da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

Emendamento

2. La suddetta cooperazione comprende lo scambio di informazioni sulle prassi dei professionisti **in settori economici specifici** nei confronti delle quali i consumatori hanno presentato **ripetuti** reclami. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche ed informazioni, **se già disponibili**, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

Motivazione

Le prassi commerciali delle imprese non devono essere pubblicizzate in massa: tali informazioni includono anche dati riservati e segreti commerciali che non devono essere divulgati. L'organismo ADR non può inoltre obbligare gli organismi statali a redigere valutazioni tecniche ai sensi della legislazione europea. Ciò vale in particolare per il finanziamento.

Emendamento 138

Proposta di direttiva

Articolo 14 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Il presente articolo non pregiudica le disposizioni sul segreto professionale e commerciale che si applicano alle autorità nazionali di cui al paragrafo 1.

Emendamento 139

Proposta di direttiva

Articolo 15 – paragrafo 1

Testo della Commissione

Emendamento

1. Ogni Stato membro designa un'autorità competente **incaricata di monitorare il funzionamento e lo sviluppo degli**

1. Ogni Stato membro designa un'autorità competente **per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 16 e 17. Ogni**

organismi ADR del proprio territorio e ne dà comunicazione alla Commissione.

Stato membro può designare più di un'autorità competente. Se uno Stato membro procede in tal senso, esso determina quale tra le autorità competenti designate è il punto di contatto unico con la Commissione. Ogni Stato membro comunica alla Commissione l'autorità o, se del caso, le autorità competenti, compreso il punto di contatto unico, che ha designato.

Motivazione

Per riflettere i diversi approcci geografici o settoriali alle ADR è necessario consentire agli Stati membri di designare più di una autorità competente.

Emendamento 140

Proposta di direttiva Articolo 15 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La Commissione elabora un elenco delle autorità competenti comunicatele a norma del paragrafo 1 e lo pubblica sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

Emendamento

2. La Commissione elabora un elenco delle autorità competenti ***incluse, se del caso, quelle che agiscono come punto di contatto unico***, comunicatele a norma del paragrafo 1 e lo pubblica sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

Emendamento 141

Proposta di direttiva Articolo 16 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera f bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

f bis) una dichiarazione sui tipi di controversie oggetto delle procedure ADR;

Emendamento 142

Proposta di direttiva Articolo 16 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera g

Testo della Commissione

Emendamento

g) una dichiarazione relativa agli elementi necessari a stabilire la loro competenza;

soppressa

Emendamento 143

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera h

Testo della Commissione

h) una dichiarazione motivata, **basata su un'autovalutazione** dell'organismo ADR, **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** cui al capitolo II.

Emendamento

h) una dichiarazione motivata **circa il possesso o meno da parte** dell'organismo ADR **dei** requisiti **degli organismi** ADR che **rientrano** nell'ambito di applicazione della presente direttiva e **circa il proprio rispetto o meno dei criteri qualitativi** di cui al capitolo II.

Emendamento 144

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – parte introduttiva

Testo della Commissione

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR comunichino alle autorità competenti **almeno una volta l'anno le** informazioni **seguenti**:

Emendamento

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

Emendamento 145

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – lettera d

Testo della Commissione

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

Emendamento

d) percentuale di rispetto degli esiti delle procedure ADR **per le decisioni vincolanti e, se sono disponibili le informazioni pertinenti, per le decisioni non vincolanti**;

Motivazione

Gli organismi ADR hanno il dovere di controllare il rispetto dei risultati. Questo è un indicatore importante per l'efficacia dei sistemi ADR e aiuta anche i consumatori e le imprese nel decidere se vale la pena impegnarsi in una procedura ADR.

Emendamento 146

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – lettera e

Testo della Commissione

Emendamento

e) statistiche pertinenti che dimostrino il modo in cui i professionisti si rivolgono alla risoluzione alternativa delle controversie per le loro controversie con i consumatori;

soppressa

Motivazione

Gli obblighi degli organismi ADR di riferire alle autorità competenti devono essere praticabili, facilmente applicabili e non associati a oneri amministrativi non necessari.

Emendamento 147

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – lettera f

Testo della Commissione

Emendamento

f) eventuali problemi **ricorrenti causa** di controversie tra consumatori e professionisti;

f) eventuali problemi **sistematici che avvengono frequentemente e causano** controversie tra consumatori e professionisti. **Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problemi analoghi in futuro;**

Motivazione

Per facilitare lo scambio di pratiche eccellenti, può essere utile che gli organismi ADR forniscano soluzioni di orientamento relative ai casi che hanno risolto, nel mantenimento della riservatezza.

Emendamento 148

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – lettera g

Testo della Commissione

Emendamento

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

soppressa

Motivazione

Gli obblighi degli organismi ADR di riferire alle autorità competenti devono essere praticabili, facilmente applicabili e non associati a oneri amministrativi non necessari.

Emendamento 149

Proposta di direttiva

Articolo 16 – paragrafo 2 – lettera h

Testo della Commissione

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

Emendamento

soppressa

Motivazione

Gli obblighi degli organismi ADR di riferire alle autorità competenti devono essere praticabili, facilmente applicabili e non associati a oneri amministrativi non necessari.

Emendamento 150

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Ogni autorità competente valuta, sulla base delle informazioni ricevute in applicazione dell'articolo 16, paragrafo 1, se gli organismi ADR ad essa notificati si possono considerare organismi ADR che rientrano nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e che rispettano i ***requisiti*** di cui al capitolo II.

Emendamento

1. Ogni autorità competente valuta, sulla base ***di una valutazione obiettiva indipendente e*** delle informazioni ricevute in applicazione dell'articolo 16, paragrafo 1, se gli organismi ADR ad essa notificati si possono considerare organismi ADR che rientrano nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e che rispettano i ***criteri qualitativi*** di cui al capitolo II.

Emendamento 151

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 – comma 1

Testo della Commissione

2. Ogni autorità competente, sulla base della valutazione di cui al paragrafo 1, elabora un elenco degli organismi ADR che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1.

Emendamento

2. Ogni autorità competente, sulla base della valutazione di cui al paragrafo 1, elabora un elenco degli organismi ADR che ***le sono stati notificati e che*** soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1.
L'autorità competente non può rifiutarsi

di inserire nell'elenco un organismo ADR che rispetta i requisiti previsti dalla presente direttiva.

Motivazione

Dovrebbe essere chiaro che le autorità non hanno alcun potere discrezionale di rifiutare l'inclusione nell'elenco se dalla valutazione risulta che il sistema ADR rispetta le disposizioni di cui al capitolo II.

Emendamento 152

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 – comma 2 – lettera d

Testo della Commissione

Emendamento

d) gli elementi necessari a stabilire la loro competenza;

soppressa

Emendamento 153

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 – comma 2 – lettera d bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

d bis) i settori e le categorie di controversie coperti da ciascun organismo ADR;

Emendamento 154

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 – comma 2 – lettera e

Testo della Commissione

Emendamento

e) la necessità della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, se del caso nonché

e) la necessità della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, se del caso, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR circa la questione se la procedura ADR sia o possa essere condotta sotto forma di procedura orale o scritta;

Emendamento 155

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 – comma 3

Testo della Commissione

Ogni autorità competente notifica l'elenco alla Commissione. ***Qualora all'autorità competente siano notificate modifiche a norma dell'articolo 16, paragrafo 1, secondo comma, l'elenco è immediatamente aggiornato e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione.***

Emendamento

Ogni autorità competente notifica l'elenco alla Commissione. ***A norma dell'articolo 16, paragrafo 1, secondo comma, qualora siano notificate modifiche all'autorità competente, l'elenco è immediatamente aggiornato e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione. Se un organismo ADR non rispetta più i requisiti previsti dalla presente direttiva, l'autorità competente lo rimuove dall'elenco.***

Motivazione

È necessario far sì che gli Stati membri registrino e aggiornino regolarmente le informazioni relative alle modifiche inerenti agli organismi ADR.

Emendamento 156

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente, l'elenco e i suoi aggiornamenti di cui al paragrafo 2 sono trasmessi alla Commissione dal punto di contatto unico. L'elenco e gli aggiornamenti si riferiscono a tutti gli organismi ADR stabiliti in quello Stato membro.

Motivazione

Per evitare oneri amministrativi e intralci burocratici, è essenziale, nel caso in cui gli Stati membri designino più di una autorità competente, che il punto di contatto unico fornisca alla Commissione l'elenco e i suoi aggiornamenti.

Emendamento 157

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 3

Testo della Commissione

Emendamento

3. La Commissione elabora un elenco degli

3. La Commissione elabora un elenco degli

organismi ADR che le sono comunicati a norma del paragrafo 2 e lo aggiorna qualora le siano notificate modifiche in conformità del paragrafo 2, terzo comma, seconda frase. La Commissione pubblica tale elenco ed i relativi aggiornamenti e lo trasmette alle autorità competenti e agli Stati membri.

organismi ADR **notificati** che le sono comunicati a norma del paragrafo 2 e lo aggiorna qualora le siano notificate modifiche in conformità del paragrafo 2, terzo comma, seconda frase. La Commissione pubblica tale elenco ed i relativi aggiornamenti e lo trasmette alle autorità competenti e agli Stati membri, **alle organizzazioni dei consumatori e professionali e alla rete di Centri europei dei consumatori.**

Emendamento 158

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Agli organismi ADR notificati figuranti nell'elenco della Commissione è attribuito un marchio di qualità europeo facilmente riconoscibile che serve a garantire ai consumatori che l'organismo ADR in questione risponde ai criteri qualitativi stabiliti nella presente direttiva. Qualora l'organismo ADR sia rimosso dall'elenco della Commissione, il marchio di qualità europeo non è più applicabile.

Motivazione

Per fugare qualsiasi dubbio e accrescere la fiducia dei consumatori nel sistema, sarà creato un marchio di qualità europeo facilmente riconoscibile destinato a garantire che gli organismi ADR rispondano alle norme di qualità previste dalla presente direttiva. Il marchio di qualità dovrebbe essere immediatamente tolto qualora l'organismo non figuri più nell'elenco della Commissione.

Emendamento 159

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 4

Testo della Commissione

Emendamento

4. Ogni autorità competente pubblica l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 3 sul suo sito Web e **attraverso altri mezzi che ritiene appropriati.**

4. Ogni autorità competente pubblica l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 3 sul suo sito Web e **su un supporto durevole se del caso.**

Emendamento 160

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 5 – parte introduttiva

Testo della Commissione

5. **Ogni due** anni ogni autorità competente pubblica una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Tale relazione:

Emendamento

5. **Entro il 31 dicembre 2015 e successivamente ogni tre** anni ogni autorità competente pubblica **e invia alla Commissione** una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Tale relazione:

Motivazione

Ai fini della buona cooperazione tra la Commissione e le autorità nazionali competenti, è auspicabile che queste ultime trasmettano le loro relazioni alla Commissione, la quale centralizzando le informazioni, viene facilitata nella raccolta di informazioni.

Emendamento 161

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 5 – lettera a

Testo della Commissione

a) identifica eventuali settori in cui le procedure ADR non trattano ancora controversie oggetto della presente direttiva;

Emendamento

a) identifica eventuali settori **e comparti** in cui le procedure ADR non trattano ancora controversie oggetto della presente direttiva;

Emendamento 162

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 5 – lettera d

Testo della Commissione

d) elabora raccomandazioni su come migliorare **il** funzionamento degli organismi ADR, se del caso.

Emendamento

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

Emendamento 163

Proposta di direttiva

Articolo 17 – paragrafo 5 bis (nuovo)

5 bis. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente, la relazione è pubblicata dal punto di contatto unico. La relazione comprende tutti gli organismi ADR stabiliti in detto Stato membro.

Emendamento 164

Proposta di direttiva Articolo 18

Testo della Commissione

Gli Stati membri stabiliscono le norme riguardanti le sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate conformemente all'articolo 10 e all'articolo 16, paragrafi 1 e 2 della presente direttiva e prendono tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.

Emendamento

Gli Stati membri stabiliscono le norme riguardanti le sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate conformemente all'articolo 10 e all'articolo 16, paragrafi 1 e 2 della presente direttiva, **nel caso in cui non sia stata dati seguito a un primo avvertimento obbligatorio**, e prendono tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.

Emendamento 165

Proposta di direttiva Articolo 22 – paragrafo 1 – comma 1

Testo della Commissione

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative **necessarie** per conformarsi alla presente direttiva entro il [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni: 18 mesi dopo l'entrata in vigore]. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni nonché una tavola di concordanza tra queste ultime e la presente direttiva.

Emendamento

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative **o gli accordi di autoregolamentazione necessari** per conformarsi alla presente direttiva entro il [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni: 18 mesi dopo l'entrata in vigore]. Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni nonché una tavola di concordanza tra queste ultime e la presente direttiva.

Motivazione

In alcuni Stati membri, ad esempio nei Paesi Bassi, il sistema di ADR è ben sviluppato, pur non essendo presente una legislazione in merito. In questi Stati membri, le imprese godono di ampio spazio per l'introduzione delle procedure ADR attraverso l'autoregolamentazione. Molte imprese considerano l'ADR un buon sistema per fornire ai consumatori un ulteriore meccanismo di risoluzione delle controversie. Ciò è possibile laddove anche il governo fa la sua parte (finanziaria) in questi meccanismi di cooperazione. Si ritiene opportuno indicare chiaramente nell'articolo 22 che la direttiva ADR può essere attuata attraverso l'autoregolamentazione.

Emendamento 166

Proposta di direttiva Articolo 23

Testo della Commissione

Entro il [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni: **cinque** anni dalla data di entrata in vigore] e successivamente ogni **tre** anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo una relazione sull'applicazione della presente direttiva. **La** relazione esamina lo sviluppo e l'utilizzo degli organismi ADR e l'impatto della presente direttiva sui consumatori e sui professionisti. La relazione è corredata, se necessario, di proposte di revisione della presente direttiva.

Emendamento

Entro il [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni: **quattro** anni dalla data di entrata in vigore] e successivamente ogni **cinque** 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. La relazione è corredata, se necessario, di proposte di revisione della presente direttiva.