



PARLAMENTO EUROPEO

2009 - 2014

Documento di seduta

A7-0236/2012

16.7.2012

*****I**

RELAZIONE

sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)
(COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD))

Commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori

Relatore: Róza Gräfin von Thun und Hohenstein

Significato dei simboli utilizzati

- * Procedura di consultazione
- *** Procedura di approvazione
- ***I Procedura legislativa ordinaria (prima lettura)
- ***II Procedura legislativa ordinaria (seconda lettura)
- iii) Procedura legislativa ordinaria (terza lettura)

(La procedura indicata dipende dalla base giuridica proposta nel progetto di atto)

Emendamenti a un progetto di atto

Negli emendamenti del Parlamento le modifiche apportate al progetto di atto sono evidenziate in ***corsivo grassetto***. L'evidenziazione in *corsivo chiaro* è un'indicazione destinata ai servizi tecnici, che concerne elementi del progetto di atto per i quali viene proposta una correzione in vista dell'elaborazione del testo finale (ad esempio, elementi manifestamente errati o mancanti in una versione linguistica). Le correzioni proposte sono subordinate all'accordo dei servizi tecnici interessati.

L'intestazione di un emendamento relativo a un atto esistente che il progetto di atto intende modificare comprende una terza e una quarta riga che identificano rispettivamente l'atto esistente e la disposizione interessata di quest'ultimo. Le parti riprese da una disposizione di un atto esistente che il Parlamento intende emendare senza che il progetto di atto l'abbia modificata sono evidenziate in **grassetto semplice**. Le eventuali soppressioni sono segnalate con l'indicazione: [...].

INDICE

	Pagina
PROGETTO DI RISOLUZIONE LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO.....	5
MOTIVAZIONE.....	58
PARERE DELLA COMMISSIONE GIURIDICA.....	62
PROCEDURA.....	98

PROGETTO DI RISOLUZIONE LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO

sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)

(COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD))

(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2011)0794),
 - visti l'articolo 294, paragrafo 2, e l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C7-0453/2011),
 - visto l'articolo 294, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
 - visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 28 marzo 2012¹,
 - visto l'articolo 55 del suo regolamento,
 - visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e il parere della commissione giuridica (A7-0236/2012),
1. adotta la posizione in prima lettura figurante in appresso;
 2. chiede alla Commissione di presentargli nuovamente la proposta qualora intenda modificarla sostanzialmente o sostituirla con un nuovo testo;
 3. incarica il suo Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

Emendamento 1

Proposta di regolamento
Considerando 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(3 bis) La frammentazione del mercato

¹ Non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale.

unico ostacola gli sforzi volti a rilanciare la competitività e la crescita. Inoltre, la situazione di squilibrio in termini di disponibilità, qualità e conoscenza di mezzi semplici, efficienti e a basso costo per risolvere le controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi in tutta l'Unione rappresenta un ostacolo nel mercato unico che mina la fiducia dei consumatori e dei professionisti negli acquisti e nelle vendite a livello transfrontaliero.

Emendamento 2

Proposta di regolamento Considerando 3 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(3 ter) la realizzazione del potenziale del commercio online contribuirebbe notevolmente al ritorno della crescita economica nell'Unione, ma a tal fine è necessaria un'opportuna integrazione della piattaforma ODR e degli organismi ADR, come enunciato nella direttiva / ..EU¹.

¹ Inserire il titolo e il riferimento GU della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

Emendamento 3

Proposta di regolamento Considerando 5

Testo della Commissione

Emendamento

(5) Il mercato interno è una realtà di vita

(5) Il mercato interno è una realtà di vita

quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti o effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi devono essere anche la sua priorità principale. La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno su internet, nonché il numero di professionisti che vendono online. I consumatori e i professionisti si devono sentire sicuri quando effettuano operazioni in un contesto digitale.

quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti o effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi devono essere anche la sua priorità principale. La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno su internet, nonché il numero di professionisti che vendono online. I consumatori e i professionisti si devono sentire sicuri quando effettuano operazioni in un contesto digitale. *Nell'attuale crisi, le misure volte a rilanciare la crescita economica, la creazione di posti di lavoro e la ripresa dei consumi sono essenziali. Sebbene il mercato digitale offra una preziosa opportunità per raggiungere tali obiettivi, l'Unione europea, per poterla cogliere, deve essere in grado di creare un mercato interno pienamente digitale. È essenziale, da un lato, abbattere le barriere esistenti e, dall'altro, rafforzare la fiducia dei consumatori. L'esistenza di un sistema di risoluzione delle controversie online affidabile ed efficiente contribuirebbe ampiamente anche a questo rafforzamento della fiducia dei consumatori nell'Unione.*

Emendamento 4
Proposta di regolamento
Considerando 7

Testo della Commissione

(7) La risoluzione delle controversie online offre una soluzione extragiudiziale semplice ed economica per le controversie connesse ad operazioni **transfrontaliere** effettuate online. Tuttavia, manca un meccanismo che consente ai consumatori e ai professionisti di risolvere tali controversie con mezzi elettronici. Tale mancanza comporta svantaggi per i

Emendamento

(7) La risoluzione delle controversie online offre una soluzione extragiudiziale semplice, **efficace** ed economica per le controversie connesse ad operazioni effettuate online **a livello sia transfrontaliero che nazionale**. Tuttavia, manca un meccanismo che consente ai consumatori e ai professionisti di risolvere tali controversie con mezzi elettronici. Tale

consumatori, ostacola le operazioni transfrontaliere online e crea una situazione di squilibrio per i professionisti; di conseguenza frena lo sviluppo del commercio elettronico.

mancanza comporta svantaggi per i consumatori, ostacola *in particolare* le operazioni transfrontaliere online e crea una situazione di squilibrio per i professionisti; di conseguenza frena lo sviluppo *generale* del commercio elettronico.

Emendamento 5

Proposta di regolamento Considerando 8

Testo della Commissione

(8) È opportuno applicare il presente regolamento alla soluzione extragiudiziale di controversie contrattuali tra consumatori e professionisti *che sorgono* dalla vendita di beni o la fornitura di servizi online *a livello transfrontaliero*. Non deve essere applicato alle controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online se almeno uno di essi non è stabilito o non è residente in uno Stato membro dell'Unione al momento dell'ordine dei beni o dei servizi *o se il professionista e il consumatore sono entrambi stabiliti o residenti nello stesso Stato membro*.

Emendamento

(8) È opportuno applicare il presente regolamento alla soluzione extragiudiziale di controversie *concernenti obbligazioni* contrattuali tra consumatori *residenti nell'Unione* e professionisti *stabiliti nell'Unione derivanti* dalla vendita di beni o la fornitura di servizi online *disciplinate dalla direttiva/....UE [direttiva sull'ADR per i consumatori]*. *Devono essere comprese le controversie connesse alla vendita o fornitura di contenuti digitali dietro corrispettivo economico. Sebbene siano in particolare i consumatori e i professionisti che effettuano operazioni transfrontaliere online a trarre beneficio da tale meccanismo di composizione delle controversie online, è opportuno che il presente regolamento si applichi anche alle operazioni online effettuate a livello nazionale onde garantire condizioni di effettiva parità nel settore del commercio elettronico. Devono essere comprese le controversie connesse alla vendita o fornitura di contenuti digitali dietro corrispettivo economico.* Non deve essere applicato alle controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online se almeno uno di essi non è stabilito o non è residente in uno Stato membro dell'Unione al momento dell'ordine dei beni o dei

servizi.

Emendamento 6
Proposta di regolamento
Considerando 11

Testo della Commissione

(11) La definizione di "vendita di beni o fornitura di servizi online" deve coprire l'operazione online riguardante la vendita di beni o la fornitura di servizi quando il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore ordina tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici. La definizione deve inoltre comprendere i casi in cui il consumatore abbia avuto accesso al sito web o a un altro servizio della società dell'informazione mediante un apparecchio elettronico mobile quale un telefono mobile.

Emendamento

(11) La definizione di "vendita di beni o fornitura di servizi online" deve coprire l'operazione online riguardante la vendita di beni o la fornitura di servizi quando il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore ordina tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici. La definizione deve inoltre comprendere i casi in cui il consumatore abbia avuto accesso al sito web o a un altro servizio della società dell'informazione mediante un apparecchio elettronico mobile quale un telefono mobile. ***I servizi che non sono forniti mediante sistemi elettronici di trattamento/inventario, come ad esempio i servizi forniti mediante telefonia vocale o telefax, quali il consulto medico per telefono/telefax, la consulenza legale per telefono/telefax o il marketing diretto per telefono/telefax, non devono essere considerati servizi forniti tramite mezzi elettronici.***

Emendamento 7

Proposta di regolamento
Considerando 12

Testo della Commissione

(12) Il presente regolamento non va applicato alle controversie ***contrattuali*** tra ***consumatori e*** professionisti ***connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi off-line, né alle controversie tra***

Emendamento

(12) Il presente regolamento non va applicato alle controversie tra professionisti.

professionisti.

Emendamento 8

Proposta di regolamento Considerando 13 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(13 bis) Prima di presentare un reclamo a un organismo ADR tramite la piattaforma ODR, i consumatori dovrebbero essere incoraggiati dagli Stati membri a compiere ogni possibile sforzo per mettersi in contatto con il professionista tramite il suo sito web, indirizzo e-mail o altro mezzo elettronico appropriato, al fine di risolvere la controversia in via amichevole.

Emendamento 9

Proposta di regolamento Considerando 14

Testo della Commissione

Emendamento

(14) Il presente regolamento mira all'istituzione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR). La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie connesse a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. Essa deve consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e **di** trasmettere i reclami all'organismo di risoluzione alternativa delle controversie competente (ADR). La piattaforma deve **offrire agli organismi ADR e alle parti la possibilità di**

(14) Il presente regolamento mira all'istituzione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR). La **Commissione è responsabile dello sviluppo e della manutenzione della** piattaforma ODR, **la quale** deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie connesse a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico. **La piattaforma ODR deve fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori derivanti dalla vendita di beni o dalla prestazione di servizi online. Essa deve** consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami

eseguire la procedura di risoluzione del conflitto mediante la piattaforma stessa.

mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e *informarli della possibilità di ricorrere all'assistenza di punti di contatto, se necessario, per compilare correttamente tale modulo. Essa deve* trasmettere i reclami all'organismo di risoluzione alternativa delle controversie competente (ADR). La piattaforma **ODR** deve *garantire l'interoperabilità con gli organismi ADR che operano online. Il modulo per il reclamo deve contenere soltanto le informazioni necessarie per identificare l'organismo o gli organismi ADR competenti per trattare la controversia.*

Emendamento 10

Proposta di regolamento Considerando 14 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 bis) La piattaforma ODR deve consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e di trasmettere i reclami elettronici al competente organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).

La piattaforma deve inoltre mettere a disposizione gratuitamente uno strumento elettronico di gestione dei casi che consenta alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia mediante la piattaforma stessa. Gli organismi ADR devono essere in grado di usarlo e personalizzarlo per le loro procedure. Tale strumento consentirà alle parti e agli organismi ADR di caricare le pertinenti dichiarazioni e prove. Lo strumento, in conformità della procedura ADR

applicata dall'organismo ADR competente, fisserà automaticamente scadenze per le parti, tra l'altro per la presentazione di un reclamo. Esso prevedrà un sito web ad accesso limitato sulla piattaforma ODR, cui potranno accedere le parti, l'organismo ADR e, se del caso, i punti di contatto.

Emendamento 11

Proposta di regolamento Considerando 14 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 ter) La Commissione è chiamata a fornire i mezzi tecnici necessari al funzionamento della piattaforma, anche per le funzioni di traduzione. Lo strumento deve fornire una funzione di traduzione elettronica alle parti e all'organismo ADR. Tale funzione dovrà essere in grado di gestire tutte le traduzioni necessarie e sarà supportata da traduttori. La Commissione dovrebbe inoltre fornire sulla piattaforma ODR informazioni ai consumatori sulla possibilità di richiedere assistenza ai punti di contatto. Tuttavia, i consumatori dovrebbero essere incoraggiati a rivolgersi al professionista e a ricercare direttamente con quest'ultimo una soluzione amichevole della controversia prima di presentare un reclamo alla piattaforma ODR.

Emendamento 12

Proposta di regolamento Considerando 14 quater (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 quater) La piattaforma ODR dovrebbe essere accessibile soltanto mediante il sito

web tematico "La tua Europa", poiché tale portale è un punto unico di accesso già esistente sia per i consumatori che per i professionisti alla ricerca di assistenza o informazioni sui loro diritti ai sensi della legislazione dell'Unione. La piattaforma ODR dovrebbe essere messa in evidenza sul portale "La tua Europa".

Emendamento 13

Proposta di regolamento Considerando 15

Testo della Commissione

(15) Un sistema ODR a livello europeo deve basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni legali di questi ultimi. Quindi gli organismi che ricevono un reclamo trasmesso mediante la piattaforma ODR devono applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. Tuttavia il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. ***In tale ambito devono essere incluse norme che garantiscono una soluzione rapida delle controversie.***

Emendamento

(15) Un sistema ODR a livello europeo deve basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni legali di questi ultimi. Quindi gli organismi che ricevono un reclamo trasmesso mediante la piattaforma ODR devono applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. Tuttavia il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. ***Le parti devono poter accedere alla piattaforma ODR istituita dal presente regolamento senza che sia necessaria la loro presenza fisica per la procedura. Tuttavia è opportuno che entrambe le parti possano decidere che la loro presenza fisica è necessaria.***

Emendamento 14

Proposta di regolamento Considerando 16

Testo della Commissione

(16) Il fatto di garantire che tutti gli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva .../.../UE [= direttiva ADR per i consumatori]

Emendamento

(16) Il fatto di garantire che tutti gli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva .../.../UE [= direttiva ADR per i consumatori]

numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] siano collegati elettronicamente alla piattaforma ODR europea dovrebbe consentire una completa copertura per la risoluzione extragiudiziale on-line in caso di controversie *transfrontaliere* connesse alla vendita di merci o alla fornitura di servizi on-line.

Emendamento 15
Proposta di regolamento
Considerando 17

Testo della Commissione

(17) Il presente regolamento non deve impedire il funzionamento di altri organismi di risoluzione delle controversie online che operano nell'Unione. Inoltre non deve impedire agli organismi ADR di trattare le controversie *transfrontaliere* riguardanti operazioni online che sono state presentate loro mediante canali diversi dalla piattaforma ODR.

Emendamento 16

Proposta di regolamento
Considerando 18

Testo della Commissione

(18) *Una rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online deve fornire assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti i reclami presentati* tramite la piattaforma ODR. *La rete deve essere composta da punti di contatto ODR negli Stati membri che ospitano assistenti per la risoluzione delle controversie online.*

numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] siano collegati elettronicamente alla piattaforma ODR europea dovrebbe consentire una completa copertura per la risoluzione extragiudiziale on-line in caso di controversie connesse alla vendita di merci o alla fornitura di servizi on-line.

Emendamento

(17) Il presente regolamento non deve impedire il funzionamento di altri organismi di risoluzione delle controversie online che operano nell'Unione. Inoltre non deve impedire agli organismi ADR di trattare le controversie riguardanti operazioni online che sono state presentate loro mediante canali diversi dalla piattaforma ODR.

Emendamento

(18) *È opportuno istituire punti di contatto per fornire assistenza ai consumatori che mirano alla risoluzione della loro controversia con un professionista* tramite la piattaforma ODR. *I punti di contatto dovrebbero fornire assistenza nella presentazione dei reclami e dare informazioni generali sulle procedure di risoluzione delle controversie online. I punti di contatto non dovrebbero essere obbligati a tradurre documenti o a risolvere direttamente le controversie.*

Motivazione

Specificare i punti di contatto ODR e gli assistenti ODR è una duplicazione inutile. Sarebbe meglio precisare le funzioni dei punti di contatto ODR e lasciare che siano gli Stati membri a decidere come svolgere al meglio tali funzioni. Sarebbe utile, inoltre, chiarire quale tipo di assistenza dovrebbe essere fornita.

Emendamento 17 **Proposta di regolamento** **Considerando 19**

Testo della Commissione

(19) 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. Le procedure di risoluzione delle controversie online non **devono né** sostituire le procedure giudiziali né privare i consumatori o i professionisti del loro diritto di rivolgersi ai tribunali. Il presente regolamento non deve contenere alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario.

Emendamento

(19) 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. Le procedure di risoluzione delle controversie online non **mirano e non possono** sostituire le procedure giudiziali né privare i consumatori o i professionisti del loro diritto di rivolgersi ai tribunali. Il presente regolamento non deve contenere alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario.

Emendamento 18 **Proposta di regolamento** **Considerando 21**

Testo della Commissione

(21) Le persone interessate devono essere informate del trattamento dei loro dati personali da parte della piattaforma ODR e dei loro relativi diritti mediante un avviso esaustivo sulla tutela dei dati privati, reso pubblico dalla Commissione, che spiega in un linguaggio chiaro e semplice i trattamenti eseguiti sotto la responsabilità dei vari operatori della piattaforma, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata in virtù degli

Emendamento

(21) Le persone interessate devono essere informate del trattamento dei loro dati personali, **e acconsentirvi**, da parte della piattaforma ODR e dei loro relativi diritti mediante un avviso esaustivo sulla tutela dei dati privati, reso pubblico dalla Commissione, che spiega in un linguaggio chiaro e semplice i trattamenti eseguiti sotto la responsabilità dei vari operatori della piattaforma, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata

articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE.

in virtù degli articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE.

Emendamento 19

Proposta di regolamento Considerando 23

Testo della Commissione

(23) È opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti delegati, ai sensi dell'articolo 290 del TFUE, al fine di integrare o modificare determinati elementi non essenziali del presente regolamento per quanto riguarda il tipo di informazione che la parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma ODR. Particolare importanza riveste il fatto che la Commissione proceda ad appropriate consultazioni nel corso dei lavori preparatori, anche a livello di esperti. Nel corso della preparazione e della redazione degli atti delegati è opportuno che la Commissione garantisca la trasmissione simultanea, puntuale e adeguata al Parlamento europeo e al Consiglio dei documenti pertinenti.

Emendamento

(23) È opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti delegati, ai sensi dell'articolo 290 del TFUE, al fine di integrare o modificare determinati elementi non essenziali del presente regolamento per quanto riguarda **le funzioni della piattaforma ODR, le modalità di cooperazione tra i punti di contatto e** il tipo di informazione che la parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma ODR, **nonché le modalità di detto modulo di reclamo elettronico**. Particolare importanza riveste il fatto che la Commissione proceda ad appropriate consultazioni nel corso dei lavori preparatori, anche a livello di esperti. Nel corso della preparazione e della redazione degli atti delegati è opportuno che la Commissione garantisca la trasmissione simultanea, puntuale e adeguata al Parlamento europeo e al Consiglio dei documenti pertinenti.

Emendamento 20

Proposta di regolamento Considerando 25

Testo della Commissione

(25) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire la creazione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online a livello transfrontaliero regolamentata da norme comuni, non possono essere realizzati in

Emendamento

(25) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire la creazione di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online a livello transfrontaliero **e nazionale** regolamentata da norme comuni, non possono essere

misura sufficiente dai soli Stati membri e possono dunque, a causa della portata e degli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello di Unione, quest'ultima può adottare provvedimenti in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

realizzati in misura sufficiente dai soli Stati membri e possono dunque, a causa della portata e degli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello di Unione, quest'ultima può adottare provvedimenti in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

Emendamento 21

Proposta di regolamento Articolo 1

Testo della Commissione

Il presente regolamento mira a contribuire *al* funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, mettendo a disposizione una piattaforma che agevola la risoluzione extragiudiziale, equa, efficace e trasparente delle controversie online tra consumatori e professionisti.

Emendamento

Il presente regolamento mira a contribuire *all'efficace* funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, mettendo a disposizione una piattaforma *online* che agevola la risoluzione extragiudiziale *indipendente*, equa, efficace e trasparente delle controversie online tra consumatori e professionisti.

Emendamento 22

Proposta di regolamento Articolo 2

Testo della Commissione

Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online *a livello transfrontaliero* mediante l'intervento di un organismo di risoluzione alternativa

Emendamento

Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o la fornitura di servizi online mediante l'intervento di un organismo di risoluzione alternativa delle controversie *che è istituito*

delle controversie *conforme alla* direttiva .../.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] e di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online.

su base permanente, osserva i criteri di qualità di cui al Capo II della direttiva .../.../UE, è stato notificato alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, di detta direttiva e comporta l'utilizzo di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online.

Emendamento 23
Proposta di regolamento
Articolo 4 – lettera b

Testo della Commissione

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

Emendamento

(Non concerne la versione italiana.)

Emendamento 24
Proposta di regolamento
Articolo 4 – lettera c

Testo della Commissione

(c) "vendita di beni o fornitura di servizi online" l'operazione connessa alla vendita di beni o alla fornitura di servizi qualora il professionista, o l'intermediario del professionista, offra beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettui l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici;

Emendamento

(c) "vendita di beni o fornitura di servizi online" l'operazione connessa alla vendita di beni o alla fornitura di servizi **rientranti nell'ambito della direttiva .../.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori]** qualora il professionista, o l'intermediario del professionista, offra beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettui l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici;

Motivazione

È importante chiarire che nell'ambito di applicazione del presente regolamento rientrano soltanto i contratti a livello transfrontaliero disciplinati anche dalla direttiva ADR.

Emendamento 25

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera d – comma 2 – trattino 2

Testo della Commissione

– i servizi **che hanno un contenuto materiale anche se viene fornito** mediante mezzi elettronici come ad esempio distributori automatici di denaro o biglietti (banconote, biglietti di trasporto), l'accesso alla rete stradale, parcheggi a pagamento anche se dispongono di mezzi elettrici all'ingresso o all'uscita che controllano l'accesso e/o garantiscono che il pagamento sia effettuato correttamente;

Emendamento

– i servizi **forniti** mediante mezzi elettronici come ad esempio distributori automatici di denaro o biglietti (banconote, biglietti di trasporto), l'accesso alla rete stradale, parcheggi a pagamento anche se dispongono di mezzi elettrici all'ingresso o all'uscita che controllano l'accesso e/o garantiscono che il pagamento sia effettuato correttamente;

Emendamento 26

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera d – comma 2 – trattino 3

Testo della Commissione

– i servizi che non sono forniti mediante sistemi elettronici di trattamento/inventario, come ad esempio i servizi di telefonia vocale, i servizi di telefax o telex, i servizi forniti mediante la telefonia vocale o via **fax; il consulto medico per telefono/telefax; la consulenza legale per telefono /telefax; il marketing diretto per telefono/telefax.**

Emendamento

– i servizi che non sono forniti mediante sistemi elettronici di trattamento/inventario, come ad esempio i servizi di telefonia vocale, i servizi di telefax o telex, i servizi forniti mediante la telefonia vocale o via telefax;

Emendamento 27

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera e bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(e bis) "vendita di beni o fornitura di servizi online a livello nazionale" la vendita di beni o la fornitura di servizi online allorché, al momento dell'ordine, il consumatore risiede nello Stato membro di stabilimento del professionista;

Emendamento 28

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera g – comma 1

Testo della Commissione

Emendamento

(g) "procedura di risoluzione alternativa delle controversie" (procedura ADR) una procedura per la risoluzione extragiudiziale di una controversia mediante l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti allo scopo di trovare una soluzione amichevole.

(g) "procedura di risoluzione alternativa delle controversie" (procedura ADR) una procedura per la risoluzione extragiudiziale di una controversia mediante l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti allo scopo di trovare una soluzione amichevole, **di cui all'articolo 2 della direttiva/UE [direttiva sull'ADR per i consumatori], notificata alla Commissione a norma dell'articolo 17, paragrafo 2, della stessa.**

Emendamento 29

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera g – comma 2

Testo della Commissione

Emendamento

Non sono considerate procedure ADR le procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista, **le procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, la negoziazione diretta tra consumatore e professionista, con o senza rappresentanti, né i tentativi messi in atto**

Non sono considerate procedure ADR le procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista, **salvo che tali organismi siano conformi ai requisiti generali di cui al Capo II della direttiva/UE [direttiva sull'ADR per i consumatori], e in particolare all'articolo 17 della stessa, e siano soddisfatte le**

dal giudice al fine di giungere ad una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;

seguenti condizioni:

- le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono gerarchicamente indipendenti dal professionista e non possono essere soggette a istruzioni impartite da quest'ultimo;*
- la remunerazione delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie non è subordinata all'esito della procedura di risoluzione della controversia;*
- le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie non hanno lavorato per il professionista coinvolto nel corso dei tre anni precedenti all'assunzione dell'incarico;*
- l'organismo di risoluzione delle controversie è soggetto a una valutazione annuale da parte dell'autorità competente dello Stato membro in cui ha sede in relazione al rispetto dei principi stabiliti dalla presente direttiva;*

Motivazione

La mediazione fornita dai professionisti o la mediazione interna non sono da escludere poiché costituiscono una parte importante di un meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie. La raccomandazione 98/257/CE non escludeva questo tipo di mediazione in presenza di determinate condizioni. La mediazione interna può apportare un reale valore aggiunto alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, poiché fornisce una conoscenza tecnica "sul campo" e consente di mettere in atto una mediazione di prossimità, molto utile per le parti.

Emendamento 30

Proposta di regolamento

Articolo 4 – lettera h

Testo della Commissione

Emendamento

(h) "organismo di risoluzione alternativa

(h) "organismo di risoluzione alternativa

delle controversie" (organismo ADR)
l'organismo di cui ***all'articolo 4, lettera e)***,
della direttiva .../.../UE [***numero della
direttiva da inserire a cura dell'Ufficio
delle pubblicazioni del Parlamento
europeo e del Consiglio sulla risoluzione
alternativa delle controversie dei
consumatori, recante modifica del
regolamento (CE) n. 2006/2004 e della
direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR
per i consumatori)***] ***che è stato notificato
alla Commissione conformemente
all'articolo 17, paragrafo 2 di tale
direttiva;***

delle controversie" (organismo ADR)
l'organismo ***figurante in un elenco*** di cui
all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva
.../.../UE [direttiva sull'ADR per i
consumatori].

Motivazione

È più appropriato definire un organismo ADR in base all'elenco stilato conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva ADR, anziché rispetto all'articolo 4, lettera e), della stessa direttiva, perché i fornitori ADR dovrebbero essere considerati organismi ADR soltanto se l'autorità competente dichiara che essi soddisfano gli standard di qualità imposti.

Emendamento 31

Proposta di regolamento Articolo 5 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. La Commissione istituisce una "piattaforma europea di risoluzione delle controversie online" (piattaforma ODR).

Emendamento

1. La Commissione istituisce una "piattaforma europea di risoluzione delle controversie online" (piattaforma ODR) ***e la rende accessibile anche mediante il sito web tematico "La tua Europa", riportando in modo evidente i link alla piattaforma anche su altri siti web della Commissione che forniscono informazioni ai consumatori, come il sito web della rete dei Centri europei dei consumatori (ECC Net).***

Emendamento 32

Proposta di regolamento Articolo 5 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offra un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. La piattaforma costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano ***risolvere in ambito extragiudiziale*** le controversie ***oggetto del presente regolamento***.

Emendamento

2. La piattaforma ODR deve essere un sito web interattivo che offra un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. La piattaforma costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano ***presentare*** controversie ***agli organismi ADR notificati alla Commissione europea come previsto dalla direttiva/.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori]***.

Emendamento 33

**Proposta di regolamento
Articolo 5 – paragrafo 2 bis (nuovo)**

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. La piattaforma ODR mette a disposizione informazioni sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi online.

Emendamento 34

**Proposta di regolamento
Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera a bis (nuova)**

Testo della Commissione

Emendamento

(a bis) informa il professionista del reclamo presentato nei suoi confronti;

Emendamento 35

**Proposta di regolamento
Articolo 5 – comma 3 – lettera b**

Testo della Commissione

(b) **propone alle parti**, in base alle informazioni contenute nel modulo di reclamo elettronico, uno o più organismi ADR competenti e fornisce informazioni **sulle** loro **tariffe**, se del caso, sulla lingua o sulle lingue in cui sarà condotta la procedura, sulla durata **approssimativa** della procedura **oppure comunica alla parte ricorrente che in base alle informazioni presentate non è stato possibile individuare alcun organismo ADR competente**;

Emendamento

(b) **individua**, in base alle informazioni contenute nel modulo di reclamo elettronico, uno o più organismi ADR competenti **a trattare la controversia** e fornisce informazioni **alle parti sui costi della** loro **procedura**, se del caso, **sulle eventuali norme procedurali concernenti le soglie e i termini**, sulla lingua o sulle lingue in cui sarà condotta la procedura, sulla durata **media** della procedura **e sulla natura vincolante o non vincolante dell'esito della stessa**;

Emendamento 36

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(b bis) se non è possibile individuare un organismo ADR competente, informa il ricorrente del fatto che, sulla base delle informazioni inviate, non è possibile individuare un organismo ADR competente;

Emendamento 37

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera b ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(b ter) invita la parte convenuta, qualora sia il professionista, a dichiarare se è tenuto o si è impegnato a ricorrere a uno specifico organismo ADR per la risoluzione delle controversie oggetto del presente regolamento;

Emendamento 38

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera b quater (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(b quater) invita le parti a concordare l'organismo ADR competente cui ricorrere per risolvere la controversia o, qualora sia stato individuato più di un organismo ADR, a trovare un accordo su uno degli organismi ADR competenti individuati;

Emendamento 39

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera c

Testo della Commissione

Emendamento

(c) *riferisce* i reclami all'organismo ADR cui le parti hanno concordato di rivolgersi;

(c) *trasmette* i reclami all'organismo ADR cui le parti hanno concordato di rivolgersi;

Emendamento 40

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera d

Testo della Commissione

Emendamento

(d) consente alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia;

(d) *offre gratuitamente uno strumento elettronico di gestione dei casi che* consente alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia *tramite la piattaforma;*

Emendamento 41

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera e bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(e bis) fornisce alle parti e all'organismo ADR una funzione elettronica di

traduzione;

Emendamento 42

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera e

Testo della Commissione

(e) mette a disposizione un modulo elettronico tramite il quale gli organismi ADR trasmettono le informazioni di cui all'articolo 9, *lettera c*);

Emendamento

(e) mette a disposizione un modulo elettronico tramite il quale gli organismi ADR trasmettono le informazioni di cui all'articolo 9;

Emendamento 43

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera g

Testo della Commissione

(g) pubblica informazioni sugli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [*numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE* (direttiva sull'ADR per i consumatori)] che tratta le controversie oggetto del presente regolamento;

Emendamento

(g) pubblica informazioni sugli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori] che tratta le controversie oggetto del presente regolamento. *Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile, sono facilmente accessibili per via elettronica e sono tenute aggiornate;*

Emendamento 44

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera g bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(g bis) pubblica informazioni sui punti di contatto presenti negli Stati membri e sui rispettivi punti di contatto per la

risoluzione delle controversie di cui all'articolo 6, comprese le modalità per contattarli;

Emendamento 45

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera h

Testo della Commissione

(h) fornisce informazioni generali sulla risoluzione alternativa delle controversie quale mezzo extragiudiziale di composizione delle controversie;

Emendamento

(h) fornisce informazioni generali sulla risoluzione alternativa delle controversie **e la promuove** quale mezzo extragiudiziale di composizione delle controversie;

Emendamento 46

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera h ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(h ter) fornisce informazioni sui diritti dei consumatori in generale in forma chiara, esaustiva e comprensibile, includendo le "domande ricorrenti" relative alle questioni più frequenti che i consumatori possono sollevare, se del caso utilizzando strumenti interattivi;

Emendamento 47

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Le informazioni fornite ai sensi del primo comma sono accessibili ai consumatori e ai professionisti interessati alle funzionalità della piattaforma, indipendentemente dal fatto che il loro interesse sia o non sia legato alla

Emendamento 48
Proposta di regolamento
Articolo 5 – paragrafo 4

Testo della Commissione

4. Gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie che sono stati notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva/.../UE [**numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)**] e che, secondo gli elementi necessari per stabilire la loro competenza notificati conformemente all'articolo 16, paragrafo 1, lettera g) **della** direttiva/.../UE [**numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)**], sono considerati competenti per trattare le controversie oggetto del presente regolamento in base alle informazioni fornite nel modulo di reclamo elettronico di cui alla lettera a) del paragrafo 3, **si devono registrare** elettronicamente sulla piattaforma ODR.

Emendamento

4. organismi di risoluzione alternativa delle controversie che sono stati notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva/.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori] e che, secondo gli elementi necessari per stabilire la loro competenza notificati conformemente all'articolo 16, paragrafo 1, lettera g), **di tale** direttiva, sono considerati competenti per trattare le controversie oggetto del presente regolamento in base alle informazioni fornite nel modulo di reclamo elettronico di cui alla lettera a) del paragrafo 3, **sono registrati** elettronicamente sulla piattaforma ODR.

Emendamento 49

Proposta di regolamento
Articolo 5 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. La Commissione è responsabile della piattaforma ODR per quanto riguarda il suo sviluppo, il suo funzionamento, la sua manutenzione e la sicurezza dei dati.

Emendamento

5. La Commissione è responsabile della piattaforma ODR per quanto riguarda il suo sviluppo *e* il suo funzionamento, ***comprese tutte le funzioni di traduzione necessarie ai fini del presente regolamento***, la sua manutenzione, ***il suo finanziamento*** e la sicurezza dei dati. ***Lo sviluppo, il funzionamento, la facilità d'uso e la manutenzione della piattaforma rispettano i principi della "privacy by design" (tutela della vita privata fin dalla fase di progettazione) e, nei limiti del possibile, della progettazione universale (utilizzabile da tutti, comprese le persone vulnerabili, senza necessità di particolari adeguamenti).***

Emendamento 50

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 5 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

5 bis. La Commissione garantisce che le informazioni sull'esistenza e sulle caratteristiche delle procedure ADR contenute nella piattaforma ODR siano accurate e aggiornate.

Emendamento 51

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 6

Testo della Commissione

Emendamento

6. La Commissione adotta ***misure riguardanti le*** modalità di esercizio delle funzioni di cui al paragrafo 3 ***mediante atti di esecuzione. Detti atti di esecuzione sono adottati conformemente alla procedura d'esame di cui all'articolo 15, paragrafo***

6. La Commissione adotta ***atti delegati a norma dell'articolo 16 riguardo alle*** modalità di esercizio delle funzioni di cui al paragrafo 3.

3.

Emendamento 52

Proposta di regolamento

Articolo 6 – titolo

Testo della Commissione

Rete di *assistenza* per la risoluzione delle controversie online

Emendamento

Rete di *punti di contatto* per la risoluzione delle controversie online

Emendamento 53

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Ogni Stato membro designa *un* punto di contatto *ODR* e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione. *Gli Stati membri possono conferire la responsabilità per i punti di contatto ODR ai loro centri della rete di Centri europei dei consumatori, alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo.* Ogni punto di contatto ODR *dispone di* almeno due *assistenti per la risoluzione delle controversie online ("assistenti ODR")*.

Emendamento

1. Ogni Stato membro designa *il proprio centro affiliato alla rete dei Centri europei dei consumatori quale* punto di contatto e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione. Ogni punto di contatto ODR *ospita* almeno due *punti di contatto*.

Emendamento 54

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – alinea

Testo della Commissione

2. *Gli assistenti ODR* forniscono assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti reclami presentati mediante la piattaforma, eseguendo le funzioni seguenti:

Emendamento

2. *I punti di contatto* forniscono assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti reclami presentati mediante la piattaforma, eseguendo le funzioni seguenti:

Emendamento 55

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera a

Testo della Commissione

(j) all'occorrenza, agevolano la comunicazione tra **le parti** e l'organismo ADR competente;

Emendamento

(a) se richiesto, assistono **le parti e** agevolano la comunicazione tra **di loro** e l'organismo ADR competente. **Ciò può includere in particolare:**

Emendamento 56

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera a – punto i (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(i) l'assistenza nella presentazione del reclamo e, ove opportuno, della relativa documentazione;

Emendamento 57

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera a – punto ii (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(ii) la fornitura alle parti e agli organismi ADR di informazioni generali sui diritti dei consumatori in relazione alla vendita di beni o alla fornitura di servizi applicabili nello Stato membro del punto di contatto che ospita i punti di contatto interessati;

Emendamento 58

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera a – punto iii (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(iii) forniscono informazioni sul funzionamento della piattaforma ODR;

Emendamento 59

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera a – punto iv (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(iv) forniscono alle parti spiegazioni sulle regole procedurali applicate dagli organismi ADR individuati;

Emendamento 60

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera b

Testo della Commissione

Emendamento

(k) informano i consumatori degli altri mezzi di ricorso se una controversia non può essere risolta tramite la piattaforma, ad esempio quando il professionista non acconsente all'uso dell'ADR;

(b) informano la parte ricorrente degli altri mezzi di ricorso se una controversia non può essere risolta tramite la piattaforma ODR, ad esempio quando le parti non acconsentono all'uso dell'ADR, non è possibile individuare un organismo ADR o l'organismo ADR non è in grado di trattare il ricorso in base alle proprie regole procedurali;

Emendamento 61

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

Emendamento

(l) presentano, in base alle esperienze pratiche raccolte nell'esecuzione delle loro funzioni, una relazione annuale di attività

(c) presentano, in base alle esperienze pratiche raccolte nell'esecuzione delle loro funzioni, una relazione annuale di attività al Parlamento europeo, alla Commissione

alla Commissione e agli Stati membri;

e agli Stati membri;

Emendamento 62

Proposta di regolamento Articolo 6 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. La Commissione istituisce una rete di ***assistenza per la risoluzione delle controversie online*** (rete di ***assistenza ODR***) che consente la cooperazione tra ***assistenti ODR*** e contribuisce all'esecuzione delle funzioni di cui al paragrafo 2.

Emendamento

3. La Commissione istituisce una rete di ***punti di contatto*** (rete di ***punti di contatto***) che consente la cooperazione tra ***punti di contatto*** e contribuisce all'esecuzione delle funzioni di cui al paragrafo 2.

Emendamento 63

Proposta di regolamento Articolo 6 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. La Commissione, in collaborazione con gli Stati membri, fornisce ai punti di contatto una formazione adeguata per le controversie dei consumatori, affinché acquisiscano le necessarie competenze per svolgere i loro compiti conformemente al paragrafo 2.

Emendamento 64

Proposta di regolamento Articolo 6 – paragrafo 4

Testo della Commissione

4. La Commissione convoca almeno ***una volta*** l'anno una riunione dei membri della rete di ***assistenza ODR*** in modo da consentire uno scambio delle pratiche migliori e una discussione di eventuali

Emendamento

4. La Commissione convoca almeno ***due volte*** l'anno una riunione dei membri della rete di ***punti di contatto*** in modo da consentire uno scambio delle pratiche migliori e una discussione di eventuali

problemi ricorrenti nel funzionamento della piattaforma ODR.

problemi ricorrenti nel funzionamento della piattaforma ODR.

Emendamento 65

Proposta di regolamento Articolo 6 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. **La** Commissione **adotta mediante** atti di esecuzione le regole concernenti le modalità di cooperazione tra assistenti ODR. **Detti atti di esecuzione sono adottati conformemente alla procedura d'esame di cui all'articolo 15, paragrafo 3.**

Emendamento

5. **Alla** Commissione **è conferito il potere di adottare** atti delegati a norma dell'articolo 16 per quanto concerne le regole sulle modalità di cooperazione tra punti di contatto.

Emendamento 66

Proposta di regolamento Articolo 7 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. La piattaforma ODR pubblica una guida online per assistere i ricorrenti nella compilazione del modulo di reclamo elettronico.

Emendamento 67

Proposta di regolamento Articolo 7 – paragrafo 2

Testo della Commissione

Emendamento

2. Le informazioni presentate dalla parte ricorrente devono essere sufficienti per determinare l'organismo ADR competente. Tali informazioni sono *indicate* nell'allegato.

2. Le informazioni presentate dalla parte ricorrente devono essere sufficienti per determinare l'organismo ADR competente. Tali informazioni sono **inserite nel modulo di reclamo elettronico, il cui modello è descritto** nell'allegato.

Emendamento 68

Proposta di regolamento
Articolo 7 – paragrafo 4

Testo della Commissione

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati a norma dell'articolo 16, al fine di adeguare le informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR sono notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [**numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE** (direttiva sull'ADR per i consumatori)], e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definendo i rispettivi campi d'applicazione.

Emendamento

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati, **previa consultazione del Garante europeo della protezione dei dati**, a norma dell'articolo 16, al fine di adeguare le informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR sono notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori], e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definendo i rispettivi campi d'applicazione.

Emendamento 69

Proposta di regolamento
Articolo 7 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. **La** Commissione **definisce** le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico **mediante atti di esecuzione**. Detti atti **sono adottati conformemente alla procedura consultiva di cui all'articolo 15, paragrafo 2**.

Emendamento

5. **Alla** Commissione **è conferito il potere di adottare atti delegati, a norma dell'articolo 16, che stabiliscono** le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico, **tenendo conto del progresso tecnico. Prima di adottare** detti atti delegati, **la Commissione consulta il Garante europeo della protezione dei dati**.

Emendamento 70

Proposta di regolamento
Articolo 8 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Un reclamo presentato alla piattaforma viene trattato se *il* modulo di reclamo è *compilato* per intero.

Emendamento

1. Un reclamo presentato alla piattaforma **ODR** viene trattato *solo* se *tutti i campi necessari del* modulo di reclamo *sono compilati* per intero. *Ove il modulo non sia compilato per intero, la piattaforma ODR informa il ricorrente della decisione di non trattare la pratica e dei relativi motivi. La piattaforma, inoltre, offre al ricorrente, se lo desidera, i servizi di un punto di contatto nella compilazione del modulo di reclamo elettronico. Qualora acconsenta, il ricorrente sarà contattato dall'assistente a tal fine.*

Emendamento 71

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – alinea

Testo della Commissione

2. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato la piattaforma ODR *comunica* alla parte ricorrente, *nella lingua di quest'ultima, e trasmette mediante posta elettronica alla parte convocata*, nella lingua del contratto, quanto segue:

Emendamento

2. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato la piattaforma ODR *trasmette* alla parte ricorrente, *in modo facilmente comprensibile e senza indugi*, nella lingua del contratto *o del sito web*, quanto segue:

Emendamento 72

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera a

Testo della Commissione

(n) l'informazione che le parti devono trovare un accordo sull'organismo ADR competente in modo da poter inoltrare il reclamo a quest'ultimo;

Emendamento

(a) l'informazione che le parti devono trovare un accordo sull'organismo ADR competente in modo da poter inoltrare il reclamo a quest'ultimo *e che, scegliendo l'organismo ADR, esse concordano di avviare una procedura di risoluzione della*

controversia;

Emendamento 73

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera a bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(a bis) qualora la parte convenuta sia il professionista, un invito alla parte convenuta a dichiarare, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione, se è tenuta ai sensi della legislazione nazionale o si è impegnata a ricorrere a uno specifico organismo ADR e, se del caso, se è disposta a ricorrere a un altro organismo ADR indicato nell'elenco di cui alla lettera c);

Emendamento 74

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera a ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(a ter) qualora la parte convenuta sia il consumatore, un invito alla parte convenuta a scegliere, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione, uno o più organismi ADR dall'elenco fornito, specificando che il consumatore non è obbligato a operare tale scelta;

Emendamento 75

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera a quater (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(a quater) qualora la parte convenuta sia il consumatore, e il professionista, in qualità di parte ricorrente, abbia

dichiarato nel modulo di reclamo di essere tenuto ai sensi della legislazione nazionale o di essersi impegnato a ricorrere a uno specifico organismo ADR, un invito alla parte convenuta ad acconsentire, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione, al ricorso a questo specifico organismo ADR, specificando che il consumatore non è obbligato a operare tale scelta;

Emendamento 76

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera a quinquies (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(a quinquies) l'informazione che se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista è tenuto, si è impegnato o è disposto a utilizzare, la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR;

Emendamento 77

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

Emendamento

(p) un elenco di tutti gli organismi ADR, se vengono individuati;

*(c) un elenco di tutti gli organismi ADR, se vengono individuati. **Tale elenco contiene una descrizione delle seguenti caratteristiche di ciascun organismo:***

Emendamento 78

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto i (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(i) il nome e l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR;

Emendamento 79

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto ii (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(ii) i costi della procedura, se del caso;

Emendamento 80

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto iii (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(iii) la lingua o le lingue in cui sarà condotta la procedura;

Emendamento 81

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto iv (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(iv) la durata media della procedura ADR;

Emendamento 82

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto v (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(v) la natura vincolante o non vincolante

dell'esito della procedura;

Emendamento 83

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera c – punto vi (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(vi) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia in conformità dell'articolo 5, paragrafi 4 e 5, della direttiva/.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori];

Emendamento 84

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera e

Testo della Commissione

Emendamento

(r) un invito al consumatore a selezionare uno o più organismi ADR dall'elenco fornito, specificando che il consumatore non è obbligato a operare tale scelta;

soppressa

Emendamento 85

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera f

Testo della Commissione

Emendamento

(s) un invito al professionista a selezionare uno o più organismi ADR dall'elenco fornito, qualora nessuno di essi corrisponda all'organismo che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva/.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione

soppressa

alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)];

Emendamento 86

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera g

Testo della Commissione

Emendamento

(t) l'informazione che se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

soppressa

Emendamento 87

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 3

Testo della Commissione

Emendamento

3. La comunicazione di cui al paragrafo 2 contiene una descrizione delle seguenti caratteristiche di ciascun organismo:

soppresso

(a) le loro tariffe, se del caso;

(b) la lingua o le lingue in cui sarà condotta la procedura;

(c) la durata approssimativa della procedura;

(d) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti;

(e) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura.

Emendamento 88

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Al ricevimento delle informazioni di cui al paragrafo 2 inviate dalla parte convenuta, la piattaforma comunica senza indugi e in modo facilmente comprensibile alla parte ricorrente, nella lingua del reclamo, quanto segue:

(a) l'informazione che le parti devono accordarsi sull'organismo ADR competente in modo da poter inoltrare il reclamo a quest'ultimo;

(b) l'informazione che, se il consumatore, quale parte convenuta, sceglie un organismo ADR che il professionista è tenuto, si è impegnato o è disposto a utilizzare, la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR;

(c) l'informazione che se le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR competente o se non viene individuato alcun organismo ADR competente, il reclamo non sarà trattato;

(d) l'organismo ADR o, se del caso, gli organismi ADR che la parte convenuta ha indicato in conformità del paragrafo 2, incluse le seguenti informazioni riguardanti tale organismo, o, se del caso, ciascuno di tali organismi:

(i) il nome e l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR;

(ii) le tariffe relative alla procedura, se del caso;

(iii) la lingua o le lingue in cui sarà

condotta la procedura;

(iv) la durata media della procedura ADR;

(v) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura;

(vi) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia in conformità dell'articolo 5, paragrafi 4 e 5, della direttiva;

(e) un invito alla parte ricorrente ad accettare, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione, l'organismo ADR scelto dalla parte convenuta o, se del caso, selezionare uno degli organismi ADR scelti dalla parte convenuta in conformità del paragrafo 2, specificando che il consumatore non è obbligato a operare tale scelta;

(f) l'informazione che, se la parte ricorrente sceglie un organismo ADR identificato conformemente alle disposizioni del presente articolo, la piattaforma inoltrerà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR;

(g) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto nel luogo di residenza del consumatore e nel luogo di stabilimento del professionista, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui [all'articolo 6, paragrafo 2, lettere a), b) e d)].

Emendamento 89

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 3 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 ter. Se la parte ricorrente sceglie un organismo ADR identificato conformemente alle disposizioni del presente articolo, la piattaforma inoltrerà

automaticamente il reclamo a tale organismo ADR;

Emendamento 90

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 4

Testo della Commissione

4. Se le parti non forniscono una risposta alla piattaforma o non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR, il reclamo non sarà trattato. ***Il consumatore sarà informato della possibilità di contattare un assistente ODR per ottenere informazioni su altre forme di ricorso.***

Emendamento

4. Se le parti non forniscono una risposta alla piattaforma o non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR ***entro 20 giorni***, il reclamo non sarà trattato.

Emendamento 91

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. Se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] o se le parti scelgono lo stesso organismo ADR nelle loro risposte, la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

Emendamento

5. Se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori] o se le parti scelgono lo stesso organismo ADR nelle loro risposte, la piattaforma ***ODR*** trasmetterà automaticamente ***e senza indugio*** il reclamo a tale organismo ADR.

Emendamento 92

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 6

Testo della Commissione

6. Se le parti si trovano d'accordo su diversi organismi ADR, si chiederà al consumatore di sceglierne uno. La piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

Emendamento

6. Se le parti si trovano d'accordo su diversi organismi ADR, si chiederà al consumatore di sceglierne uno. La piattaforma **ODR** trasmetterà automaticamente **e senza indugio** il reclamo a tale organismo ADR.

Emendamento 93

Proposta di regolamento

Articolo 9 – lettera b

Testo della Commissione

(b) se in seguito alla notifica della controversia alle parti, queste ultime concordano di avviare la procedura dinnanzi all'organismo, concludono la procedura di risoluzione della controversia entro **30 giorni dalla data di avvio della procedura**. Nel caso di controversie complesse, l'organismo ADR può prorogare questo termine;

Emendamento

(b) se in seguito alla notifica della controversia alle parti, queste ultime concordano di avviare la procedura dinnanzi all'organismo, concludono la procedura di risoluzione della controversia entro **un termine di 90 giorni di calendario** dalla data **in cui l'organismo ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo**. Nel caso di controversie complesse **o tecniche**, l'organismo ADR può prorogare questo termine **onde garantire l'elevata qualità della risoluzione delle controversie**;

Emendamento 94

Proposta di regolamento

Articolo 9 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(b bis) trasmettono senza indugio le seguenti informazioni alla piattaforma ODR:

(i) la data di ricevimento del reclamo e l'oggetto della controversia;

(ii) eventuali richieste di ulteriori informazioni o di traduzione della

documentazione richiesta alle parti;
(iii) la data della conclusione della
procedura di risoluzione della
controversia e l'esito di tale procedura.

Emendamento 95
Proposta di regolamento
Articolo 9 – lettera c

Testo della Commissione

Emendamento

(c) trasmettono senza indugio le seguenti
informazioni alla piattaforma ODR:

soppressa

(i) la data di ricevimento e l'oggetto della
controversia;

(ii) la data di notifica della controversia
alle parti;

(iii) la data della conclusione e l'esito
della procedura.

Emendamento 96
Proposta di regolamento
Articolo 9 – comma 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

La piattaforma ODR trasmette senza
indugio le pertinenti informazioni di cui
al paragrafo 1, lettera b), alle parti della
controversia e all'organismo ADR
competente.

Emendamento 97
Proposta di regolamento
Articolo 9 – comma 1 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Se la lingua utilizzata nella procedura di risoluzione della controversia è quella della parte ricorrente, l'organismo ADR può scegliere di non effettuare la procedura tramite la piattaforma ODR. In tal caso, l'articolo 9, comma 1 bis, non si applica.

Emendamento 98
Proposta di regolamento
Articolo 10

Testo della Commissione

La Commissione prende le misure necessarie per istituire e mantenere una base dati elettronica per archiviare le informazioni trattate a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, e dell'articolo 9, **lettera c**).

Emendamento

La Commissione prende le misure necessarie per istituire e mantenere una base dati elettronica per archiviare le informazioni trattate a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, e dell'articolo 9, **comma 1, lettera b**).

Emendamento 99
Proposta di regolamento
Articolo 11 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella base dati di cui all'articolo 10 si concede, ai fini di cui all'articolo 9, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 8. L'accesso alle stesse informazioni è concesso anche **agli assistenti ODR** ai fini di cui all'articolo 6, **paragrafo 3**.

Emendamento

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella base dati di cui all'articolo 10 si concede, ai fini di cui all'articolo 9, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 8. L'accesso alle stesse informazioni è concesso anche **ai punti di contatto, purché ciò sia necessario**, ai fini di cui all'articolo 6, **paragrafi 2 e 3**.

Emendamento 100
Proposta di regolamento
Articolo 11 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La Commissione può accedere alle informazioni trattate conformemente all'articolo 9 allo scopo di controllare l'uso e il funzionamento della piattaforma ODR e di redigere le relazioni di cui all'articolo 17. Essa tratta i dati personali degli utenti della piattaforma nella misura del necessario per il funzionamento e la manutenzione della piattaforma, anche ai fini di controllo dell'uso della piattaforma da parte degli organismi ADR e **degli assistenti ODR**.

Emendamento 101
Proposta di regolamento
Articolo 11 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. I dati personali riguardanti una controversia sono archiviati nella base dati di cui al paragrafo 1 solo il tempo necessario per realizzare i fini per i quali sono stati raccolti e per garantire che le persone interessate siano in grado di accedere ai propri dati personali allo scopo di esercitare i propri diritti. Tali dati vengono soppressi automaticamente entro 6 mesi dalla data di conclusione della controversia trasmessa alla piattaforma ODR conformemente all'articolo 9, lettera c), punto iii). Il periodo di cui sopra si applica anche ai dati personali contenuti nelle pratiche nazionali dell'organismo ADR o **dell'assistente ODR** che tratta la controversia in questione, ad eccezione dei casi in cui le norme procedurali applicate dall'organismo ADR o le disposizioni specifiche della normativa nazionale prevedano un periodo di detenzione dei dati più lungo.

Emendamento

2. La Commissione può accedere alle informazioni trattate conformemente all'articolo 9 allo scopo di controllare l'uso e il funzionamento della piattaforma ODR e di redigere le relazioni di cui all'articolo 17. Essa tratta i dati personali degli utenti della piattaforma nella misura del necessario per il funzionamento e la manutenzione della piattaforma, anche ai fini di controllo dell'uso della piattaforma da parte degli organismi ADR e **dei punti di contatto**.

Emendamento

3. I dati personali riguardanti una controversia sono archiviati nella base dati di cui al paragrafo 1 solo il tempo necessario per realizzare i fini per i quali sono stati raccolti e per garantire che le persone interessate siano in grado di accedere ai propri dati personali allo scopo di esercitare i propri diritti. Tali dati vengono soppressi automaticamente entro 6 mesi dalla data di conclusione della controversia trasmessa alla piattaforma ODR conformemente all'articolo 9, lettera c), punto iii). Il periodo di cui sopra si applica anche ai dati personali contenuti nelle pratiche nazionali dell'organismo ADR o **del punto di contatto** che tratta la controversia in questione, ad eccezione dei casi in cui le norme procedurali applicate dall'organismo ADR o le disposizioni specifiche della normativa nazionale prevedano un periodo di detenzione dei dati più lungo.

Emendamento 102
Proposta di regolamento
Articolo 11 – paragrafo 4

Testo della Commissione

4. Ogni *assistente ODR* e ogni organismo ADR sono considerati responsabili del trattamento dei dati, conformemente all'articolo 2, lettera d) della direttiva 95/46/CE, in relazione alle proprie attività di trattamento dei dati a norma del presente regolamento e devono garantire che tali attività siano conformi alle disposizioni di tutela dei dati stabilite nelle normative nazionali adottate in forza della direttiva 95/46/CE. In relazione alle sue responsabilità a norma del presente regolamento e al trattamento dei pertinenti dati personali, la Commissione è considerata responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 2, lettera d), del regolamento (CE) n. 45/2001.

Emendamento

4. Ogni *punto di contatto* e ogni organismo ADR sono considerati responsabili del trattamento dei dati, conformemente all'articolo 2, lettera d) della direttiva 95/46/CE, in relazione alle proprie attività di trattamento dei dati a norma del presente regolamento e devono garantire che tali attività siano conformi alle disposizioni di tutela dei dati stabilite nelle normative nazionali adottate in forza della direttiva 95/46/CE. In relazione alle sue responsabilità a norma del presente regolamento e al trattamento dei pertinenti dati personali, la Commissione è considerata responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 2, lettera d), del regolamento (CE) n. 45/2001.

Emendamento 103

Proposta di regolamento
Articolo 11 – paragrafo 4 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

4 bis. La Commissione fornisce alle parti della procedura ADR una guida contenente informazioni chiare e specifiche relative al trattamento dei loro dati personali da parte della piattaforma ODR, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata in virtù degli articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE, informandole dei loro diritti a tale riguardo.

Emendamento 104

Proposta di regolamento
Articolo 12 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. **Gli assistenti ODR e gli organismi ADR** sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza stabiliti dalla normativa **nazionale**.

Emendamento

1. **I punti di contatto** sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza stabiliti dalla normativa **dello Stato membro del loro punto di contatto ODR**.

Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza stabiliti dalla legislazione nazionale dello Stato membro in cui sono stabiliti.

Emendamento 105
Proposta di regolamento
Articolo 12 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La Commissione prende le appropriate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza delle informazioni trattate a norma del presente regolamento, prevedendo, tra l'altro, un adeguato controllo dell'accesso ai dati, un piano di sicurezza e la gestione degli incidenti riguardanti la sicurezza, conformemente all'articolo 22 del regolamento (CE) n. 45/2001.

Emendamento

2. La Commissione prende le appropriate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza delle informazioni trattate a norma del presente regolamento, prevedendo, tra l'altro, un adeguato controllo dell'accesso ai dati, un piano di sicurezza, **una valutazione dell'impatto sulla vita privata** e la gestione degli incidenti riguardanti la sicurezza, conformemente all'articolo 22 del regolamento (CE) n. 45/2001.

Emendamento 106
Proposta di regolamento
Articolo 13 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. I professionisti stabiliti nell'Unione **operanti** nel settore della vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero informano i consumatori

Emendamento

1. I professionisti stabiliti nell'Unione **che operano** nel settore della vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero informano i consumatori

della possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR e indicano l'indirizzo di posta elettronica. Tali informazioni devono essere facilmente, direttamente, visibilmente e permanentemente accessibili sui siti web dei professionisti e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica o altri messaggi testuali trasmessi tramite mezzi elettronici, in tali messaggi. Le informazioni devono includere un link elettronico alla homepage della piattaforma ODR. I professionisti devono inoltre informare i consumatori della possibilità di rivolgersi alla piattaforma ODR se un consumatore presenta un reclamo al professionista, al sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa.

riguardo al loro indirizzo di posta elettronica e all'esistenza della piattaforma ODR e forniscono un link verso il sito web della stessa. Tali informazioni sono espresse in modo chiaro e comprensibile. Le informazioni devono includere un link elettronico alla homepage della piattaforma ODR. I professionisti devono inoltre informare i consumatori della possibilità di rivolgersi alla piattaforma ODR se un consumatore presenta un reclamo al professionista, al sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa.

Emendamento 107
Proposta di regolamento
Articolo 13 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Le informazioni del consumatore disposte dal presente articolo sono raggruppate nella medesima sezione dei siti web dei professionisti, onde consentire ai consumatore di avere un quadro d'insieme di tutti i loro diritti in materia.

Emendamento 108
Proposta di regolamento
Articolo 15

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 15

soppresso

- 1. Atti di esecuzione La Commissione è assistita da un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.*
- 2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4*

del regolamento (UE) n. 182/2011.

3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011. Se il parere del comitato deve essere ottenuto tramite procedura scritta, la procedura deve essere conclusa senza risultati qualora, entro il termine per la presentazione del parere, il presidente lo decida o la maggioranza semplice dei membri del comitato lo richieda.

Emendamento 109

Proposta di regolamento Articolo 16 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La delega di poteri di cui all'articolo 7, paragrafo 4, è conferita per un periodo di tempo indeterminato a decorrere dal [data uguale a quella dell'articolo 18, paragrafo 1 da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = data di entrata in vigore del presente regolamento].

Emendamento

2. Il potere di adottare gli atti delegati di cui all'articolo 5, paragrafo 6, all'articolo 6, paragrafo 5, e all'articolo 7, paragrafo 4, è conferito alla Commissione per un periodo di tempo indeterminato a decorrere dal ...*.

*** GU: inserire la data di entrata in vigore del presente regolamento.**

Emendamento 110

Proposta di regolamento Articolo 16 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. La delega di potere di cui all'articolo 7, paragrafo 4, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o a

Emendamento

3. La delega di potere di cui all'articolo 5, paragrafo 6, all'articolo 6, paragrafo 5, e all'articolo 7, paragrafo 4, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella

una data successiva ivi specificata. La decisione di revoca non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o a una data successiva ivi specificata. La decisione di revoca non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

Emendamento 111

Proposta di regolamento Articolo 16 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Articolo 16 bis

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono la disciplina sanzionatoria applicabile in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutti i provvedimenti necessari per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Emendamento 112

Proposta di regolamento Articolo 17

Testo della Commissione

Emendamento

Ogni *tre anni* e per la prima volta entro *cinque anni dall'entrata in vigore del presente regolamento*, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

Ogni *due anni* e per la prima volta entro ...* la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento, *in particolare sul livello di accettazione della piattaforma segnaletica online, sulla praticabilità del modulo di reclamo e sulle possibili necessità di adeguamento delle informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2, della direttiva/.../UE [direttiva sull'ADR per i consumatori] che trattano le controversie oggetto del presente regolamento definiscono i*

rispettivi campi d'applicazione, nonché sulle possibilità di ulteriore sviluppo di mezzi di comunicazione interattivi. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

** GU, inserire la data: tre anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento.*

Emendamento 113
Proposta di regolamento
Allegato 1 – titolo 1

Testo della Commissione

Informazioni da fornire per la compilazione del modulo di reclamo elettronico

Emendamento

Modulo *tipo* di reclamo elettronico

Emendamento 114
Proposta di regolamento
Allegato – punto 1

Testo della Commissione

(1) *Nome, indirizzo e, se applicabile, e-mail e indirizzo del sito web della* parte ricorrente.

Emendamento

(1) *Indicare se la* parte ricorrente è un consumatore o un professionista*.

Emendamento 115
Proposta di regolamento
Allegato – punto 2

Testo della Commissione

(2) *Indicare se la parte ricorrente è un* consumatore o un professionista.

Emendamento

(2) *Nome, e-mail e indirizzo geografico del* consumatore.

Emendamento 116
Proposta di regolamento
Allegato – punto 3

Testo della Commissione

(3) Nome, indirizzo *e, se applicabile*, e-mail e *indirizzo del* sito web *della parte convenuta*.

Emendamento

(3) Nome, indirizzo, e-mail, *indirizzo geografico* e sito web *del professionista*.

Emendamento 117
Proposta di regolamento
Allegato – punto 4

Testo della Commissione

(4) *Indicare se la parte convenuta è un consumatore o un professionista*.

Emendamento

(4) *Tipo di beni venduti o servizi forniti oggetto del reclamo**.

(*) *da scegliere mediante menù a discesa*

Emendamento 118
Proposta di regolamento
Allegato – punto 5

Testo della Commissione

(5) *Tipo di beni venduti o servizi forniti oggetto del reclamo*.

Emendamento

(5) *Lingua del consumatore***

(**) *da scegliere in un elenco a discesa con la possibilità di selezionare più di una lingua*

Emendamento 119
Proposta di regolamento
Allegato – punto 6

Testo della Commissione

(6) *Motivi del reclamo*.

Emendamento

(6) *Mezzi di comunicazione con cui i beni o i servizi sono stati offerti e mezzi di comunicazione con cui è stato fatto l'ordine**.

Emendamento 120
Proposta di regolamento
Allegato – punto 7

Testo della Commissione

(7) *Luogo di residenza del consumatore al momento dell'ordinazione dei beni o dei servizi.*

Emendamento

(7) *Se del caso, dove è stata fatta l'offerta del professionista o dove i beni o i servizi sono stati o avrebbero dovuto essere consegnati a partire da una succursale, un'agenzia o qualsiasi altro centro di attività, la sede di tale succursale, agenzia o altro centro di attività.*

Emendamento 121
Proposta di regolamento
Allegato – punto 8

Testo della Commissione

(8) *Mezzi di comunicazione con cui i beni o i servizi sono stati offerti e mezzi di comunicazione con cui è stato fatto l'ordine.*

Emendamento

(8) *Lingua del contratto o, se ignota, la lingua usata nel sito web.*

Emendamento 122
Proposta di regolamento
Allegato – punto 9

Testo della Commissione

(9) *Se del caso, dove è stata fatta l'offerta del professionista o dove i beni o i servizi sono stati, o dovevano essere, consegnati a partire da una succursale, un'agenzia o qualsiasi altro centro di attività, la sede di tale succursale, agenzia o altro centro di attività.*

Emendamento

(9) *Organismi ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare [se noti].*

Emendamento 123
Proposta di regolamento
Allegato – punto 10

Testo della Commissione

(10) *Lingua in cui è redatto il contratto.*

Emendamento

(10) *Motivi del reclamo [descrizione del reclamo per un massimo di 1000 parole]*

Emendamento 124
Proposta di regolamento
Allegato – punto 11

Testo della Commissione

(11) *Organismi ADR che il professionista si impegna ad utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori), se noti.*

Emendamento

(11) *Allegati*

MOTIVAZIONE

Il progetto di proposta della Commissione mira a istituire una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR). Si tratterà di un sito web interattivo che offre a consumatori e professionisti un unico punto d'accesso per la composizione extragiudiziale di determinate controversie, ad esempio controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi online da parte di un professionista stabilito in uno Stato membro a un consumatore residente in un altro Stato membro. La piattaforma sarà gratuita e disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

La proposta deve essere valutata contestualmente alla proposta di direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva ADR). Tale proposta di direttiva punta a rafforzare i mezzi di ricorso a disposizione dei consumatori, assicurando che tutti i reclami possano essere inoltrati a un organismo ADR (ad esempio, mediatore, conciliatore, difensore civico o a una commissione di ricorso) ai fini della composizione extragiudiziale.

La piattaforma ODR sarà in grado di individuare un organismo ADR competente che rientra nell'ambito della direttiva in materia e a comunicare alle parti le principali informazioni sull'organismo in questione (tariffe, lingua(a) del procedimento, carattere vincolante/non vincolante dell'esito del procedimento, ecc.). Una volta che le parti abbiano concordato l'organismo ADR che dovrà occuparsi del ricorso, la piattaforma provvederà a trasmettere automaticamente quest'ultimo all'organismo in questione, il quale cercherà di comporre la controversia entro 30 giorni in base al suo regolamento. Si presume che il professionista abbia espresso il proprio consenso al ricorso all'ADR se, conformemente alle disposizioni della direttiva ADR in materia di informazione del consumatore, si impegna sul proprio sito web ad avvalersi dell'organismo ADR in parola.

La piattaforma consentirà alle parti e all'organismo ADR di svolgere online la procedura di composizione delle controversie. È prevista l'istituzione di una "rete di assistenti ODR" a sostegno della composizione delle controversie presentate tramite la piattaforma ODR.

Ambito di applicazione del regolamento

Per agevolare i ricorsi dei consumatori, il relatore è favorevole al principio fondamentale di garantire la disponibilità di sistemi ADR volontari ogni settore economico.

Il relatore accoglie positivamente il fatto che la proposta di regolamento si applica non solo ai reclami presentati dalla clientela ma anche a quelli presentati dai professionisti. Pur convenendo sul fatto che, in termini puramente statistici, gran parte dei reclami verrà presentata dai consumatori, il relatore ritiene importante che anche i professionisti si possano avvalere di tale strumento per i loro reclami, come ad esempio nei casi di mancato pagamento o della mancata accettazione dei beni. Ciò è tanto più importante alla luce del fatto che il sistema ADR istituito dalla proposta di direttiva è volontario, ragion per cui è fondamentale che la normativa preveda incentivi affinché i professionisti vi aderiscano.

Tuttavia, il relatore deplora il fatto che la proposta di regolamento si applica soltanto alle controversie inerenti a beni venduti o a servizi prestati online, a livello transfrontaliero, da un professionista stabilito in uno Stato membro a un consumatore residente in un altro Stato

membro.

Il relatore incoraggia i deputati a puntare a una soluzione più ambiziosa rispetto a quella contenuta nella proposta di regolamento in esame e propone di estenderne l'ambito di applicazione anche alle controversie online a livello nazionale, in quanto per i consumatori spesso è difficile appurare se stanno acquistando beni e servizi transfrontalieri al momento di effettuare una transazione online.

Inoltre, poiché l'economia basata su Internet è spinta dal cosiddetto effetto rete (ossia, più si utilizzano strumenti quali Google e Facebook, più è vantaggioso per gli utenti), quanto più è elevato il numero dei reclami inoltrati dagli utenti alla piattaforma ODR, tanto maggiore sarà l'incentivo per gli organismi ADR e i professionisti a collaborare con essa, generando così un "circolo virtuoso" a vantaggio dei consumatori, la qual cosa promuove il commercio elettronico e migliora il funzionamento del mercato interno al dettaglio. Dato che i costi fissi per la creazione della piattaforma resteranno invariati a prescindere dal suo ambito di applicazione, il "vantaggio dell'effetto rete" potrà essere conseguito senza provocare un incremento sostanziale del costo complessivo della gestione della piattaforma ampliata.

Il ruolo degli assistenti ODR

Il relatore rileva che, nella proposta di regolamento in esame, il ruolo della rete di assistenti ODR (che il relatore intende rinominare "consulenti dei consumatori") è piuttosto limitato. L'intervento dei consulenti ODR è previsto soltanto come "ultima risorsa" per informare i consumatori sugli altri mezzi di ricorso, qualora non sia possibile risolvere la controversia tramite la piattaforma. Su richiesta, i consulenti in oggetto provvederanno anche ad agevolare la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente. Inoltre avranno il compito di elaborare una relazione d'attività annuale sul funzionamento della piattaforma.

Si tratta della diretta conseguenza di una contraddizione intrinseca alla proposta di regolamento: il fatto, cioè, che la piattaforma consisterà in uno strumento informatico gestito dalla Commissione europea a Bruxelles mentre gli assistenti risiederanno negli Stati membri.

Il relatore chiede di rafforzare il ruolo dei consulenti dei consumatori, affinché i ricorrenti possano interpellarli in qualsiasi fase del processo di risoluzione della controversia. I consulenti devono essere strettamente associati al funzionamento della piattaforma ed essere disponibili ad "accompagnare per mano" i consumatori sin dal momento della compilazione del modulo di reclamo. Inoltre, devono aiutare le parti a scegliere l'organismo ADR, se la piattaforma ODR ne individua più di uno. Possono contribuire altresì a risolvere i problemi linguistici e di traduzione nel caso di controversia transfrontaliera. Oltre ad aiutare i ricorrenti a utilizzare la piattaforma ODR, i consulenti devono informare i consumatori dei loro diritti e proporre altre linee di condotta, come ad esempio rivolgersi al professionista, avviare un procedimento giudiziario, ecc. Qualora non sia possibile individuare un organismo ADR competente per risolvere la controversia, i consulenti dei consumatori fungeranno da "ultima risorsa" per le parti, aiutandole a individuare una risoluzione amichevole.

Il ruolo dei Centri europei dei consumatori

La proposta di regolamento prevede che gli Stati membri possano conferire l'incarico di eseguire i compiti assegnati agli assistenti ODR alla rete dei Centri europei dei consumatori, alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo. Il relatore desidera richiamare

l'attenzione sul fatto che i Centri europei dei consumatori, cui si fa riferimento nella decisione n. 1926/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un programma d'azione comunitaria in materia di politica dei consumatori (2007-2013), forniscono già informazioni e assistenza ai consumatori per aiutarli a esercitare i loro diritti e a beneficiare di un'adeguata risoluzione delle controversie.

Appare opportuno, in virtù di ciò, modificare la proposta di regolamento per stabilire che i consulenti dei consumatori avranno come base i Centri europei dei consumatori. Il rafforzamento del ruolo dei centri contribuirà in misura determinante a istituire uno "sportello unico" per tutti i quesiti dei cittadini dell'UE. Per realizzare questo obiettivo, il relatore propone che gli ODR figurino sul portale "La tua Europa" della Commissione europea, che offre assistenza e consigli pratici sui diritti dei cittadini dell'UE.

Termini

Il relatore desidera ricordare il vecchio principio secondo il quale "ritardare la giustizia equivale a negarla", osservando, a questo proposito, che le disposizioni in materia di trattamento e inoltro dei reclami non prevedono alcuna scadenza per i termini che intercorrono tra la compilazione del modulo di reclamo sulla piattaforma ODR e l'inoltro ad opera di quest'ultima all'organismo ADR competente né, in caso di mancato accordo tra consumatore e professionista sul deferimento della questione, per il momento in cui il reclamo non sarà trattato. Si propone pertanto di fissare un termine di sette giorni lavorativi per il trattamento del reclamo da parte della piattaforma. La modifica proposta è accompagnata da altre volte a chiarire e razionalizzare il flusso di lavoro della piattaforma ODR.

Date queste premesse, il relatore ritiene che sia necessario modificare il termine massimo di 30 giorni per la risoluzione delle controversie da parte dell'organismo ADR, proponendo di prorogarlo a 90 giorni, conformemente alle disposizioni della direttiva ADR. Il termine scatterebbe dalla data di ricevimento del reclamo da parte dell'organismo ADR.

Protezione dei dati

Il relatore desidera rammentare il parere del Garante europeo della protezione dei dati, compiacendosi del fatto che il testo in esame contenga i principi della protezione dei dati, con particolare riferimento allo scopo, ai vincoli di accesso, alla limitazione del periodo di conservazione dei dati e alle misure di sicurezza di cui all'articolo 11. Inoltre, il relatore propone che i dati siano condivisi con i consulenti dei consumatori soltanto secondo il principio della "necessità di sapere" e che la Commissione effettui valutazioni d'impatto sulla privacy.

Atti di esecuzione e atti delegati

Il relatore è consapevole del fatto che la Commissione necessita di uno spazio di manovra per creare il nuovo strumento e attuarlo concretamente.

Tuttavia, per garantire che il Parlamento europeo svolga il proprio ruolo di vigilanza a beneficio dei consumatori, si propone di sostituire con atti delegati le competenze esecutive richieste dalla Commissione relativamente i) alle funzioni della piattaforma, ii) alle modalità

di collaborazione tra gli assistenti ODR e iii) alle modalità del modulo di reclamo elettronico.

In particolare, il relatore esprime preoccupazione circa le capacità di traduzione della piattaforma ODR e desidera garantirne il corretto funzionamento in ogni combinazione linguistica. Intende inoltre assicurare che l'interfaccia tra i consumatori e la piattaforma (ovvero il modulo di reclamo elettronico) sia adeguata alle esigenze della clientela e di facile impiego. Il modo migliore per conseguire tali obiettivi consiste nel garantire che il Parlamento conservi il diritto di veto sulle proposte della Commissione in materia.

21.6.2012

PARERE DELLA COMMISSIONE GIURIDICA

destinato alla commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori

sulla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)

Relatore per parere: Luigi Berlinguer

BREVE MOTIVAZIONE

Il Vostro relatore accoglie favorevolmente la proposta della Commissione per un regolamento sulla risoluzione online delle controversie dei consumatori, che contribuirà al funzionamento del mercato interno e migliorerà la copertura dell'ADR (risoluzione alternativa delle controversie), dal momento che l'accesso all'ADR può essere difficoltoso a causa delle barriere linguistiche, della scarsa familiarità con le procedure ecc.

Egli è tuttavia fortemente convinto che il sistema proposto potrà realizzare tali obiettivi solo se sarà di applicazione generale (comprendendo sia le operazioni nazionali che quelle transfrontaliere, e sia quelle online che quelle off-line), se rispetterà requisiti di alto livello (elevata protezione dei consumatori, imparzialità, efficienza, trasparenza), se sarà di facile uso, se risulterà efficace nei risultati e se salvaguarderà l'accesso alla giustizia, cioè in particolare non priverà i consumatori del loro diritto di rivolgersi ai tribunali.

Ciò è quanto puntano a ottenere gli emendamenti proposti, in particolare:

- estendendo il campo di applicazione sia alle operazioni transfrontaliere che a quelle nazionali, non essendovi alcuna ragione (e spesso anche nessuna possibilità pratica) di distinguere fra questi due tipi di operazioni; per la stessa ragione il campo d'applicazione va esteso anche alle controversie connesse ad operazioni off-line;
- ribattezzando la piattaforma col nome di "piattaforma segnaletica online", per descrivere più esplicitamente la sua funzione ("segnaletica") e il suo campo d'applicazione (che si estenderà, come strumento online, alle operazioni sia online che off-line);
- assicurando che la piattaforma segnaletica online aiuti davvero il più possibile i consumatori a trarre beneficio dall'ADR: includendo nella piattaforma l'accesso al servizio reclami del professionista; rendendo pubblicamente disponibili a tutte le parti

interessate informazioni esaurienti sulle procedure ADR e sugli organismi ADR; rendendo disponibili sulla piattaforma le modalità per contattare gli assistenti; prevedendo un'assistenza ai consumatori, insieme ai punti di contatto e agli assistenti, per la compilazione del modulo di reclamo e per la scelta dell'organismo ADR più adatto, e fornendo assistenza, attraverso un meccanismo ad hoc cui partecipano assistenti competenti, nel caso in cui il consumatore e il professionista non riescano a individuare in prima battuta un comune organismo ADR competente;

- stabilendo nel modo più chiaro possibile la responsabilità della Commissione per la piattaforma online;
- contenendo i costi dell'ADR e dell'uso degli strumenti online, informando i consumatori quanto prima possibile e nel modo più completo possibile su aspetti quali le tariffe da pagare e la necessità della presenza fisica, e inserendo specificamente nella clausola di revisione l'aspetto della comunicazione online;
- definendo chiaramente le scadenze entro le quali va individuato l'organismo ADR competente e va risolta la controversia;
- riorganizzando l'attribuzione di atti d'esecuzione e atti delegati, rispetto alla proposta della Commissione, allo scopo di rispecchiare meglio gli obiettivi degli articoli 290 e 291 del TFUE.

EMENDAMENTI

La commissione giuridica invita la commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori, competente per il merito, a includere nella sua relazione i seguenti emendamenti:

Emendamento 1

Proposta di regolamento

Titolo

Testo della Commissione

Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori (*regolamento sull'ODR per i consumatori*)

Emendamento

Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla *piattaforma online per la* risoluzione *alternativa* delle controversie dei consumatori

Emendamento 2

Proposta di regolamento 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 dei beni e dei servizi. Affinché i consumatori possano avere fiducia ***nella dimensione digitale del*** mercato interno e trarne vantaggio è necessario che abbiano accesso a mezzi facili e poco costosi di risoluzione delle controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi ***online***. Tale questione è ***particolarmente*** importante quando i consumatori fanno acquisti transfrontalieri.

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 dei beni e dei servizi. Affinché i consumatori possano avere fiducia ***nel*** mercato interno e trarne vantaggio è necessario che abbiano accesso a mezzi facili e poco costosi di risoluzione delle controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi. Tale questione è ***ovviamente*** importante quando i consumatori fanno acquisti transfrontalieri, ***ma lo è anche per le operazioni in ambito nazionale. Inoltre potrebbe essere difficile distinguere, da un lato, tra operazioni transfrontaliere e nazionali e, dall'altro, tra operazioni online e off-line. È opportuno perciò che il presente regolamento si applichi alle operazioni sia transfrontaliere che nazionali, sia online che off-line .***

Emendamento 3

Proposta di regolamento Considerando 5

Testo della Commissione

(5) Il mercato interno è una realtà di vita quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti o effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi devono essere anche la sua priorità principale. ***La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale***

Emendamento

(5) Il mercato interno è una realtà di vita quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti o effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi devono essere anche la sua priorità principale. I consumatori e i professionisti si devono sentire sicuri quando effettuano

sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno su internet, nonché il numero di professionisti che vendono online. I consumatori e i professionisti si devono sentire sicuri quando effettuano operazioni in un contesto digitale.

operazioni *nel mercato interno*.

Emendamento 4

Proposta di regolamento Considerando 6

Testo della Commissione

(6) Il fatto di disporre di mezzi di facile utilizzo e poco costosi per la risoluzione delle controversie può aumentare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nel mercato *digitale*. I consumatori e i professionisti tuttavia continuano ad incontrare difficoltà nel trovare soluzioni extragiudiziali alle controversie *connesse ad operazioni transfrontaliere effettuate online*. Pertanto *tali* controversie restano spesso irrisolte.

Emendamento

(6) Il fatto di disporre di mezzi di facile utilizzo e poco costosi per la risoluzione delle controversie può aumentare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nel mercato *interno*. I consumatori e i professionisti tuttavia continuano ad incontrare difficoltà nel trovare soluzioni extragiudiziali alle *loro* controversie. Pertanto *le* controversie restano spesso irrisolte.

(Questo emendamento (soppressione di "transfrontaliere" e di "effettuate online") si applica all'intero testo. L'approvazione dell'emendamento implica adeguamenti tecnici in tutto il testo).

Emendamento 5

Proposta di regolamento Considerando 7

Testo della Commissione

(7) La risoluzione delle controversie *online* offre una soluzione extragiudiziale semplice ed economica per le controversie *connesse ad operazioni transfrontaliere effettuate online*. Tuttavia, manca un meccanismo che consente ai consumatori e

Emendamento

(7) La risoluzione *alternativa* delle controversie offre una soluzione extragiudiziale semplice ed economica per le controversie. Tuttavia, manca un meccanismo che consente ai consumatori e ai professionisti di risolvere *le* controversie

ai professionisti di risolvere *tali* controversie con mezzi elettronici. Tale mancanza comporta svantaggi per i consumatori, ostacola le operazioni *transfrontaliere online* e crea una situazione di squilibrio per i professionisti; di conseguenza frena lo sviluppo del *commercio elettronico*.

con mezzi elettronici. Tale mancanza comporta svantaggi per i consumatori, ostacola le operazioni e crea una situazione di squilibrio per i professionisti; di conseguenza frena lo sviluppo del *mercato interno*.

Emendamento 6

Proposta di regolamento Considerando 8

Testo della Commissione

(8) È opportuno applicare il presente regolamento alla soluzione extragiudiziale di controversie contrattuali tra consumatori e professionisti che sorgono dalla vendita di beni o *la* fornitura di servizi *online a livello transfrontaliero*. Non deve essere applicato alle controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o *la* fornitura di servizi *online* se almeno uno di essi non è stabilito o non è residente in uno Stato membro dell'Unione al momento dell'ordine dei beni o dei servizi *o se il professionista e il consumatore sono entrambi stabiliti o residenti nello stesso Stato membro*.

Emendamento

(8) È opportuno applicare il presente regolamento alla soluzione extragiudiziale di controversie contrattuali tra consumatori e professionisti che sorgono dalla vendita di beni o *dalla* fornitura di servizi. Non deve essere applicato alle controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o *alla* fornitura di servizi se almeno uno di essi non è stabilito o non è residente in uno Stato membro dell'Unione al momento dell'ordine dei beni o dei servizi. *È opportuno che l'applicazione del presente regolamento sia limitata ai reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti*.

Emendamento 7

Proposta di regolamento Considerando 11

Testo della Commissione

(11) *La definizione di "vendita di beni o fornitura di servizi online" deve coprire l'operazione online riguardante la vendita di beni o la fornitura di servizi quando il professionista, o l'intermediario del*

Emendamento

soppresso

professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore ordina tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici. La definizione deve inoltre comprendere i casi in cui il consumatore abbia avuto accesso al sito web o a un altro servizio della società dell'informazione mediante un apparecchio elettronico mobile quale un telefono mobile.

Emendamento 8

Proposta di regolamento Considerando 12

Testo della Commissione

(12) Il presente regolamento non va applicato *alle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi off-line, né* alle controversie tra professionisti.

Emendamento

(12) Il presente regolamento non va applicato alle controversie tra professionisti.

Emendamento 9

Proposta di regolamento Considerando 14

Testo della Commissione

(14) Il presente regolamento mira all'istituzione di una piattaforma europea *di risoluzione delle controversie online (ODR)*. La piattaforma *ODR* deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie *connesse a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico*. Essa deve consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo

Emendamento

(14) Il presente regolamento mira all'istituzione di una piattaforma *segnalatica online* europea. La piattaforma deve essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie. Essa deve consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e di trasmettere i

elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione e di trasmettere i reclami all'organismo di risoluzione alternativa delle controversie competente (ADR). La piattaforma deve offrire agli organismi ADR e alle parti la possibilità di eseguire la procedura di risoluzione del conflitto mediante la piattaforma stessa.

reclami all'organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) competente. La piattaforma deve offrire agli organismi ADR e alle parti la possibilità di eseguire la procedura di risoluzione del conflitto mediante la piattaforma stessa.

(Questo emendamento ("piattaforma segnaletica online") si applica all'intero testo. L'approvazione dell'emendamento implica adeguamenti tecnici in tutto il testo).

Emendamento 10

Proposta di regolamento Considerando 14 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 bis) La Commissione deve istituire, sviluppare e mantenere la piattaforma e garantire la sicurezza del suo funzionamento, in particolare fornendo i finanziamenti e le competenze necessari.

Emendamento 11

Proposta di regolamento Considerando 14 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 ter) Va inoltre considerato che gli Stati membri la cui legislazione nazionale va oltre i requisiti di base della direttiva sulla mediazione sembrano aver raggiunto risultati importanti nella promozione del trattamento non giudiziario delle controversie in materia civile e commerciale; che i risultati raggiunti, in particolare in Italia, Bulgaria e Romania, dimostrano che la mediazione può contribuire a una soluzione extragiudiziale conveniente e rapida delle controversie attraverso

procedure adeguate alle esigenze delle parti e di tutela del consumatore ed a maggior ragione quando si tratti di commercio effettuato per la via elettronica.

Emendamento 12

Proposta di regolamento Considerando 15

Testo della Commissione

(15) Un sistema **ODR** a livello europeo deve basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni legali di questi ultimi. Quindi gli organismi che ricevono un reclamo trasmesso mediante la piattaforma **ODR** devono applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. Tuttavia il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. In tale ambito devono essere incluse norme che garantiscono una soluzione rapida delle controversie.

Emendamento

(15) Un sistema a livello europeo deve basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni legali di questi ultimi. Quindi gli organismi che ricevono un reclamo trasmesso mediante la piattaforma **segnalatica online** devono applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. **È opportuno ricordare in questo contesto che, conformemente all'articolo 8, lettera c), della direttiva / ... / UE [= direttiva sull'ADR per i consumatori] numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni], i costi per i consumatori devono essere moderati.** Tuttavia il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. In tale ambito devono essere incluse norme che garantiscono una soluzione rapida delle controversie.

Emendamento 13

Proposta di regolamento Considerando 15 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(15 bis) Per favorire il trattamento di un reclamo tramite la piattaforma, nel caso in cui le parti non si trovino d'accordo su un organismo ADR competente il

consumatore deve avere la possibilità di rivolgersi dal suo luogo di residenza a un assistente, il quale cercherà di individuare un organismo ADR accettabile per entrambe le parti.

Emendamento 14

Proposta di regolamento Considerando 18

Testo della Commissione

(18) Una rete di assistenza per la risoluzione delle controversie **online** deve fornire assistenza per la risoluzione delle controversie **riguardanti i reclami presentati** tramite la piattaforma **ODR**. La rete deve essere composta da punti di contatto **ODR** negli Stati membri che ospitano assistenti **per la risoluzione delle controversie online**.

Emendamento

(18) Una rete di assistenza per la risoluzione delle controversie deve fornire assistenza per la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma **segnalatica online**. La rete deve essere composta da punti di contatto negli Stati membri che ospitano assistenti.

(Questo emendamento (soppressione di "online"/"ODR" per quanto riguarda gli assistenti e i punti di contatto) si applica all'intero testo. L'approvazione dell'emendamento implica adeguamenti tecnici in tutto il testo).

Emendamento 15

Proposta di regolamento Considerando 18 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(18 bis) Per non moltiplicare i punti d'accesso per i consumatori, gli Stati membri devono in primo luogo conferire la responsabilità dei punti di contatto ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori. Gli assistenti devono fornire supporto per la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma, in particolare assicurando assistenza e informazioni ai consumatori. Poiché il successo della piattaforma dipenderà

quindi anche dalle capacità e dalla competenza degli assistenti, è opportuno che essi siano adeguatamente formati dalla Commissione e dagli Stati membri.

Emendamento 16

Proposta di regolamento Considerando 22

Testo della Commissione

(22) I professionisti devono informare i consumatori sui loro siti web della possibilità di rivolgersi alla piattaforma **ODR** e fornire un link elettronico alla homepage di quest'ultima. Inoltre devono fornire tali informazioni nel caso in cui il consumatore presenti un reclamo al professionista, ad un sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa. Tale obbligo non pregiudica l'articolo 10, paragrafi da 1 a 3, della direttiva/.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] ***riguardante l'obbligo dei professionisti di informare i consumatori sulle procedure ADR alle quali i professionisti sono soggetti e dell'impegno che essi prendono di ricorrere o no a mezzi extragiudiziali di risoluzione delle controversie con i consumatori.*** Inoltre tale obbligo non pregiudica l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori. Secondo l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t) della direttiva 2011/83/UE, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali il professionista deve informare il consumatore della possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni

Emendamento

(22) I professionisti devono informare i consumatori sui loro siti web ***in modo chiaro e facilmente accessibile*** della possibilità di rivolgersi alla piattaforma ***segnalatica online*** e fornire un link elettronico alla homepage di quest'ultima. Inoltre devono fornire tali informazioni nel caso in cui il consumatore presenti un reclamo al professionista, ad un sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa. Tale obbligo non pregiudica l'articolo 10, paragrafi da 1 a 3, della direttiva/.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni]. Inoltre tale obbligo non pregiudica l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori. Secondo l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), della direttiva 2011/83/UE, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali il professionista deve informare il consumatore della possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni per avervi accesso. ***L'obbligo di informare i consumatori dell'esistenza della piattaforma segnalatica online non deve creare oneri amministrativi eccessivi per le piccole imprese e le microimprese ai sensi della raccomandazione della***

per avervi accesso.

*Commissione 2003/361 del 6 maggio 2003
relativa alla definizione delle
microimprese, piccole e medie imprese
imprese¹. Le piccole imprese e le
microimprese devono trasmettere ai
consumatori tutte le informazioni
pertinenti quando si trovano di fronte a
un problema specifico.*

¹ *GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36.*

Emendamento 17

Proposta di regolamento Considerando 23

Testo della Commissione

(23) È opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti delegati, ai sensi dell'articolo 290 del TFUE, al fine di integrare o modificare determinati elementi non essenziali del presente regolamento per quanto riguarda il tipo di informazione che la parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma **ODR**. Particolare importanza riveste il fatto che la Commissione proceda ad appropriate consultazioni nel corso dei lavori preparatori, anche a livello di esperti. Nel corso della preparazione e della redazione degli atti delegati è opportuno che la Commissione garantisca la trasmissione simultanea, puntuale e adeguata al Parlamento europeo e al Consiglio dei documenti pertinenti.

Emendamento

(23) È opportuno conferire alla Commissione il potere di adottare atti delegati, ai sensi dell'articolo 290 del TFUE, al fine di integrare o modificare determinati elementi non essenziali del presente regolamento per quanto riguarda il tipo di informazione che la parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma **segnalatica online, nonché le modalità tecniche di presentazione di un reclamo**. Particolare importanza riveste il fatto che la Commissione proceda ad appropriate consultazioni nel corso dei lavori preparatori, anche a livello di esperti **e, in particolare, col Garante europeo della protezione dei dati**. Nel corso della preparazione e della redazione degli atti delegati è opportuno che la Commissione garantisca la trasmissione simultanea, puntuale e adeguata al Parlamento europeo e al Consiglio dei documenti pertinenti.

Emendamento 18

Proposta di regolamento Considerando 24

Testo della Commissione

(24) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'applicazione del presente regolamento, è opportuno conferire alla Commissione competenze di esecuzione per quanto riguarda il funzionamento della piattaforma **ODR, le modalità di presentazione dei reclami** e la cooperazione con la rete di **assistenza ODR**. Tali competenze devono essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione. **È opportuno ricorrere alla procedura consultiva per l'adozione degli atti di esecuzione riguardanti il modulo elettronico di reclamo, vista la sua natura puramente tecnica.** È opportuno ricorrere alla procedura di esame per l'adozione delle regole sulle modalità **di cooperazione tra assistenti ODR all'interno della rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online.**

Emendamento 19

Proposta di regolamento Articolo 1

Testo della Commissione

Il presente regolamento mira a contribuire al funzionamento del mercato interno, **in particolare della sua dimensione digitale**, e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, mettendo a disposizione una piattaforma che agevola la risoluzione extragiudiziale, equa,

Emendamento

(24) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'applicazione del presente regolamento, è opportuno conferire alla Commissione competenze di esecuzione per quanto riguarda il funzionamento della piattaforma **segnalatica online** e la cooperazione con la rete di **punti di contatto**. Tali competenze devono essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione. È opportuno ricorrere alla procedura di esame per l'adozione delle regole sulle modalità **per l'esercizio delle funzioni della piattaforma segnalatica online.**

Emendamento

Il presente regolamento mira a contribuire al funzionamento del mercato interno e al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori, mettendo a disposizione una piattaforma **online** che agevola la risoluzione extragiudiziale **imparziale**, equa, efficace e trasparente

efficace e trasparente delle controversie *online* tra consumatori e professionisti.

delle controversie tra consumatori e professionisti.

Emendamento 20

Proposta di regolamento Articolo 2

Testo della Commissione

Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o *la* fornitura di servizi ***online a livello transfrontaliero mediante l'intervento di*** un organismo di risoluzione alternativa delle controversie conforme alla direttiva .../.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] e ***di*** una piattaforma europea ***di*** risoluzione delle controversie ***online***.

Emendamento

Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o *alla* fornitura di servizi ***e deferite dai consumatori a*** un organismo di risoluzione alternativa delle controversie conforme alla direttiva .../.../UE [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], e ***che comportano il ricorso a*** una piattaforma europea ***online per la*** risoluzione ***alternativa*** delle controversie .

Emendamento 21

Proposta di regolamento Articolo 4 – lettera c

Testo della Commissione

(c) "***vendita di beni o fornitura di servizi online" l'operazione connessa alla vendita di beni o alla fornitura di servizi qualora il professionista, o l'intermediario del professionista, offra beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettui l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici;***

Emendamento

soppressa

Emendamento 22

Proposta di regolamento Articolo 4 – lettera e

Testo della Commissione

(e) "vendita di beni o fornitura di servizi online a livello transfrontaliero" la vendita di beni o la fornitura di servizi online quando al momento dell'ordine il consumatore è residente in uno Stato membro diverso dallo Stato membro di stabilimento del professionista;

Emendamento

soppressa

Emendamento 23

Proposta di regolamento Articolo 4 – lettera g – comma 1

Testo della Commissione

*(g) "procedura di risoluzione alternativa delle controversie" (procedura ADR) una procedura per la risoluzione extragiudiziale di una controversia mediante l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che **propone** o **impone una soluzione** o riunisce le parti allo scopo di **trovare una soluzione amichevole**;*

Emendamento

*(g) "procedura di risoluzione alternativa delle controversie" (procedura ADR) una procedura per la risoluzione extragiudiziale di una controversia **in cui le parti coinvolte cercano di risolvere il conflitto** mediante l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che **adotta una decisione vincolante** o **non vincolante per le parti** o riunisce le parti allo scopo di **raggiungere un accordo reciprocamente accettabile**;*

Emendamento 24

Proposta di regolamento Articolo 4 – lettera g – comma 2

Testo della Commissione

Non sono considerate procedure ADR le procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista, le procedure presso sistemi di trattamento

Emendamento

soppresso

dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, la negoziazione diretta tra consumatore e professionista, con o senza rappresentanti, né i 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;

Motivazione

La definizione e l'ambito d'applicazione dell'ADR sono oggetto degli articoli 2 e 4 della direttiva sull'ADR per i consumatori. Non c'è bisogno di includerli nel presente regolamento.

Emendamento 25

**Proposta di regolamento
Articolo 4 – lettera i**

Testo della Commissione

Emendamento

(i) "parte ricorrente" il consumatore o il professionista che ha presentato un reclamo tramite la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online; **soppressa**

Motivazione

Allineamento agli emendamenti sull'ambito di applicazione del regolamento e della direttiva sull'ADR per i consumatori. Il ricorrente può essere solo il consumatore.

Emendamento 26

**Proposta di regolamento
Articolo 4 – lettera j**

Testo della Commissione

Emendamento

(j) "parte convenuta" il consumatore o il professionista contro il quale è stato presentato un reclamo tramite la piattaforma europea di risoluzione delle controversie online; **soppressa**

Motivazione

Allineamento agli emendamenti sull'ambito di applicazione del regolamento e della direttiva sull'ADR per i consumatori. Il convenuto può essere solo il professionista.

Emendamento 27

Proposta di regolamento Articolo 5 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La piattaforma **ODR** *deve essere* un sito web interattivo che *offra* un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. La piattaforma costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del presente regolamento.

Emendamento

2. La piattaforma **segnalatica online** è un sito web interattivo che *offre* un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione. La piattaforma costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti **che cercano informazioni sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi tra consumatori e professionisti e/o** che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del presente regolamento.

Emendamento 28

Proposta di regolamento Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera a

Testo della Commissione

(a) mette a disposizione un modulo di reclamo elettronico che può essere compilato **dalla parte ricorrente**;

Emendamento

(a) mette a disposizione un modulo di reclamo elettronico che può essere compilato **dal consumatore**;

(La modifica si applica all'intero testo. L'approvazione dell'emendamento implica adeguamenti tecnici in tutto il testo).

Motivazione

Allineamento agli emendamenti sull'ambito di applicazione del regolamento e alla direttiva sull'ADR per i consumatori. Il ricorrente può essere solo il consumatore. La modifica si applica all'intero testo.

Emendamento 29

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera b

Testo della Commissione

(b) **propone alle parti**, in base alle informazioni contenute nel modulo di reclamo elettronico, uno o più organismi ADR competenti e fornisce informazioni sulle loro tariffe, se del caso, sulla lingua o sulle lingue in cui sarà condotta la procedura, sulla durata approssimativa della procedura oppure comunica **alla parte ricorrente** che in base alle informazioni presentate non è stato possibile individuare alcun organismo ADR competente;

Emendamento

(b) in base alle informazioni contenute nel modulo di reclamo elettronico,

(i) **individua** uno o più organismi ADR competenti e fornisce informazioni sulle loro tariffe, se del caso, sulla lingua o sulle lingue in cui sarà condotta la procedura, sulla durata approssimativa della procedura, **se del caso, sulla necessità della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, sul carattere volontario o obbligatorio della partecipazione alle procedure ADR e sulla natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura, in conformità alla legislazione nazionale applicabile, rispettivamente;** oppure

(ii) comunica **al consumatore** che in base alle informazioni presentate non è stato possibile individuare alcun organismo ADR competente;

Emendamento 30

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera g bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(g bis) pubblica informazioni sui punti di contatto presenti negli Stati membri e sui rispettivi punti di contatto per la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 6, comprese le modalità per contattarli;

Emendamento 31

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera h

Testo della Commissione

Emendamento

(h) fornisce informazioni generali sulla risoluzione alternativa delle controversie quale mezzo extragiudiziale di composizione delle controversie;

(h) fornisce informazioni generali sulla risoluzione alternativa delle controversie *e la incoraggia* quale mezzo extragiudiziale di composizione delle controversie;

Emendamento 32

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera h bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(h bis) fornisce informazioni circa le metodologie utilizzate più comunemente e dati statistici ripartiti tra i diversi oggetti di controversia;

Emendamento 33

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 – lettera h ter (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(h ter) fornisce informazioni sui diritti dei consumatori in generale in forma chiara, esaustiva e comprensibile, includendo le "domande ricorrenti" relative alle questioni più frequenti che i consumatori possono sollevare, se del caso utilizzando strumenti interattivi;

Emendamento 34

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 3 – comma 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

Le informazioni fornite ai sensi del primo comma sono accessibili ai consumatori e ai professionisti interessati alle funzionalità della piattaforma, indipendentemente dal fatto che il loro interesse sia o non sia legato alla presentazione di un reclamo.

Emendamento 35

Proposta di regolamento

Articolo 5 – paragrafo 5

Testo della Commissione

Emendamento

5. La Commissione è responsabile della piattaforma **ODR** per quanto riguarda il suo sviluppo, il suo funzionamento, la sua manutenzione e la sicurezza dei dati.

5. La Commissione è responsabile della piattaforma **segnalativa online** per quanto riguarda il suo sviluppo, il suo funzionamento *e* la sua manutenzione, *in particolare mediante la messa a disposizione di finanziamenti sufficienti e competenze adeguate*, e per quanto riguarda la sicurezza dei dati.

Emendamento 36

Proposta di regolamento Articolo 6 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. Ogni Stato membro designa un punto di contatto **ODR** e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione. Gli Stati membri **possono conferire** la responsabilità per i punti di contatto **ODR** ai loro centri della rete di Centri europei dei consumatori, alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo. Ogni punto di contatto **ODR** dispone di almeno due **assistenti** per la risoluzione delle controversie **online** ("**assistenti ODR**").

Emendamento

1. Ogni Stato membro designa un punto di contatto **per la risoluzione delle controversie** ("**punto di contatto**") e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione.

1 bis. Gli Stati membri **conferiscono in primo luogo** la responsabilità per i punti di contatto ai loro centri della rete di Centri europei dei consumatori. **Qualora il rispettivo centro della rete di Centri europei dei consumatori non sia disponibile per svolgere tale compito, gli Stati membri possono inoltre conferire la responsabilità** alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo. **Nell'assegnare tale responsabilità gli Stati membri danno in ogni caso la preferenza alle strutture esistenti.**

1 ter. Ogni punto di contatto dispone di almeno due **punti di contatto** per la risoluzione delle controversie ("**punti di contatto**"). **I punti di contatto assicurano che i consumatori possano contattare gli assistenti attraverso la piattaforma segnaletica online.**

Emendamento 37

Proposta di regolamento

Articolo 6 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. La Commissione e gli Stati membri assicurano l'adeguata formazione degli assistenti, al fine di garantire che essi posseggano le competenze necessarie per svolgere le loro funzioni in conformità del paragrafo 2.

Emendamento 38

Proposta di regolamento

Articolo 7 – paragrafo 4

Testo della Commissione

Emendamento

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati a norma dell'articolo 16, al fine di adeguare le informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR sono notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definendo i rispettivi campi d'applicazione.

4. Alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati, **previa consultazione del Garante europeo della protezione dei dati**, a norma dell'articolo 16, al fine di adeguare le informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR sono notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)], e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definendo i rispettivi campi d'applicazione.

Emendamento 39

Proposta di regolamento Articolo 7 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. *La* Commissione *definisce* le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico *mediante atti di esecuzione*. Detti atti *sono adottati conformemente alla procedura consultiva di cui all'articolo 15, paragrafo 2*.

Emendamento

5. *Alla* Commissione è *conferito il potere di adottare atti delegati a norma dell'articolo 16 per definire* le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico, *tenendo conto del progresso tecnico*. *Prima di adottare* detti atti *delegati, la Commissione consulta il Garante europeo della protezione dei dati*.

Emendamento 40

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato, la piattaforma segnaletica online tratta il reclamo nel modo seguente:

(a) la piattaforma fornisce le informazioni di cui ai paragrafi 2 e 3, in particolare un elenco di tutti gli organismi ADR competenti, ove ne siano stati individuati;

(b) il consumatore può scegliere uno o più organismi dall'elenco fornito;

(c) il professionista può scegliere uno o più organismi dall'elenco fornito se non si è già impegnato a ricorrere a uno di essi ai sensi dell'articolo 10, paragrafo 1, della direttiva .../.../UE [inserire, a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni, il numero della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva

2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)];

(d) la piattaforma sceglie automaticamente se trasmettere il reclamo

(i) a un organismo ADR identificato conformemente ai paragrafi 1 ter o 1 quater; oppure

(ii) a un assistente, ai fini di cui al paragrafo 1 quinquies;

o se non trattare ulteriormente il reclamo, a norma del paragrafo 1 sexies.

Emendamento 41

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 1 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 ter. Se il consumatore sceglie un organismo ADR cui il professionista si è impegnato a ricorrere conformemente all'articolo 10, paragrafo 1, della direttiva .../.../UE [inserire, a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni, il numero della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] o se le parti nelle loro risposte scelgono lo stesso organismo ADR, la piattaforma trasmette automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 5)

Emendamento 42

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 1 quater (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 quater. Se le parti si trovano d'accordo su più organismi ADR, viene chiesto al

consumatore di sceglierne uno. La piattaforma trasmette automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 6)

Emendamento 43

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 1 quinquies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 quinquies. Se le parti non si accordano su un organismo ADR competente, la piattaforma fa sapere al consumatore che può rivolgersi dal suo luogo di residenza a un assistente, il quale cercherà di individuare un organismo ADR su cui le parti possano concordare. Se il tentativo non ha successo, l'ulteriore trattamento del reclamo avviene in conformità del paragrafo 1 sexies.

Emendamento 44

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 1 sexies (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

1 sexies. Se non viene individuato alcun organismo ADR competente o se le parti non forniscono una risposta alla piattaforma, il reclamo non è oggetto di ulteriore trattamento. Il consumatore viene informato della possibilità di contattare un assistente per ottenere informazioni su altri mezzi di ricorso.

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 4; il testo è stato adattato).

Emendamento 45

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – alinea

Testo della Commissione

2. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato la piattaforma **ODR** comunica ***alla parte ricorrente***, nella lingua di quest'***ultima***, e trasmette mediante posta elettronica ***alla parte convocata***, nella lingua del contratto, quanto segue:

Emendamento

2. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato la piattaforma ***segnalatica online*** comunica ***al consumatore***, nella lingua di quest'***ultimo***, e trasmette mediante posta elettronica ***al professionista***, nella lingua del contratto, quanto segue:

(La modifica si applica all'intero testo. L'approvazione dell'emendamento implica adeguamenti tecnici in tutto il testo).

Motivazione

Allineamento agli emendamenti sull'ambito di applicazione. Il convenuto o convocato può essere solo il professionista.

Emendamento 46

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera b

Testo della Commissione

(o) l'informazione che se le parti non ***riescono a trovare un accordo su un organismo ADR competente*** o se non viene identificato alcun organismo ADR competente, il reclamo non sarà trattato;

Emendamento

(b) l'informazione che se le parti non ***forniscono una risposta alla piattaforma*** o se non viene identificato alcun organismo ADR competente, il reclamo non sarà trattato;

Emendamento 47

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

(b bis) l'informazione che se le parti non

si accordano su un organismo ADR competente il reclamo, su richiesta del consumatore, sarà trasmesso a un assistente del luogo di residenza della parte che ha presentato il reclamo, il quale cercherà di individuare un organismo ADR sul quale le parti possano trovarsi d'accordo;

Emendamento 48

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 2 – lettera d

Testo della Commissione

(q) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto **ODR** nel luogo di residenza del consumatore e nel luogo di stabilimento del professionista, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui all'articolo 6, paragrafo 2, lettere a), b) e d);

Emendamento

(d) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto, **compresi gli assistenti**, nel luogo di residenza del consumatore e nel luogo di stabilimento del professionista, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui all'articolo 6, paragrafo 2, lettere a), b) e d);

Emendamento 49

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 3 – lettera a

Testo della Commissione

(u) le loro tariffe, *se del caso*;

Emendamento

(a) le sue tariffe;

Motivazione

Le spese e i costi della procedura devono essere rappresentabili e certi al consumatore che ritiene di esperirla.

Emendamento 50

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 3 – lettera d

Testo della Commissione

(x) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti;

Emendamento

(d) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, e l'indicazione della possibilità o meno di risolvere la controversia senza la presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti nei casi in cui i luoghi di residenza o di dimora abituale delle parti sono situati in Stati membri diversi;

Emendamento 51

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 3 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

3 bis. Un reclamo a un organismo ADR competente è trasmesso dalla piattaforma entro un termine di 30 giorni.

Emendamento 52

Proposta di regolamento

Articolo 8 – paragrafo 4

Testo della Commissione

Emendamento

4. Se le parti non forniscono una risposta alla piattaforma o non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR, il reclamo non sarà trattato. Il consumatore

Soppresso

sarà informato della possibilità di contattare un assistente ODR per ottenere informazioni su altre forme di ricorso.

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 1 sexies (nuovo))

Emendamento 53

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 5

Testo della Commissione

Emendamento

5. Se il consumatore sceglie un organismo ADR che il professionista si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 10, paragrafo 1 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] o se le parti scelgono lo stesso organismo ADR nelle loro risposte, la piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

soppresso

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 1 ter (nuovo))

Emendamento 54

Proposta di regolamento Articolo 8 – paragrafo 6

Testo della Commissione

Emendamento

6. Se le parti si trovano d'accordo su diversi organismi ADR, si chiederà al consumatore di sceglierne uno. La piattaforma trasmetterà automaticamente il reclamo a tale organismo ADR.

Soppresso

(Cfr. l'emendamento all'articolo 8, paragrafo 1 quater (nuovo))

Emendamento 55

Proposta di regolamento Articolo 9 – lettera b

Testo della Commissione

(b) se in seguito alla notifica della controversia alle parti, queste ultime concordano di avviare la procedura dinnanzi all'organismo, concludono la procedura di risoluzione della controversia entro **30 giorni** dalla data **di avvio della procedura**. Nel caso di controversie **complesse**, l'organismo ADR può prorogare questo termine;

Emendamento

(b) se in seguito alla notifica della controversia alle parti queste ultime concordano di avviare la procedura dinnanzi all'organismo, concludono la procedura di risoluzione della controversia entro **90 giorni** dalla data **alla quale il reclamo è stato notificato alle parti in conformità dell'articolo 8, lettera (d), della direttiva .../.. /UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)]**. Nel caso di controversie **di natura complessa o altamente tecnica**, l'organismo ADR può prorogare questo termine. **L'eventuale proroga è notificata alle parti, insieme alla durata approssimativa del periodo che si prevede necessario per la conclusione della controversia;**

Emendamento 56

Proposta di regolamento Articolo 11 – paragrafo 1

Testo della Commissione

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella base dati di cui all'articolo 10 si concede, ai fini di cui all'articolo 9, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 8. L'accesso alle stesse

Emendamento

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella base dati di cui all'articolo 10 si concede, ai fini di cui all'articolo 9, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 8. L'accesso alle stesse

informazioni è concesso anche agli assistenti **ODR** ai fini di cui all'**articolo 6, paragrafo 3**.

informazioni è concesso anche agli assistenti **ai quali la controversia è stata deferita** ai fini di cui all'**articolo 6, paragrafi 2 e 3**.

Emendamento 57

Proposta di regolamento Articolo 11 – paragrafo 4 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

4 bis. È messo a disposizione sulla piattaforma segnaletica online un avviso esaustivo sulla tutela dei dati privati in cui le persone interessate sono informate del trattamento dei loro dati personali e dei loro diritti in relazione a tale trattamento. Nell'avviso sono indicati con chiarezza i trattamenti eseguiti sotto la responsabilità dei vari operatori della piattaforma.

Motivazione

Allineamento al testo del considerando 21 dalla proposta.

Emendamento 58

Proposta di regolamento Articolo 13

Testo della Commissione

Emendamento

1. I professionisti stabiliti nell'Unione operanti nel settore della vendita di beni o la fornitura di servizi online a livello transfrontaliero informano i consumatori della possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR e indicano l'indirizzo di posta elettronica. Tali informazioni devono essere facilmente, **direttamente, visibilmente e permanentemente**

1. I professionisti stabiliti nell'Unione operanti nel settore della vendita di beni o della fornitura di servizi online a livello transfrontaliero informano i consumatori della possibilità di ricorrere alla piattaforma **segnaletica online** e indicano l'indirizzo di posta elettronica. Tali informazioni devono essere **chiaramente e** facilmente accessibili sui siti web dei

accessibili sui siti web dei professionisti e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica o altri messaggi testuali trasmessi tramite mezzi elettronici, in tali messaggi. I professionisti devono inoltre informare i consumatori della possibilità di rivolgersi alla piattaforma **ODR** se un consumatore presenta un reclamo al professionista, al sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa.

2. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni di cui all'articolo 10 della direttiva .../.../UE [numero della direttiva da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] ***riguardanti l'informazione dei consumatori da parte dei professionisti sulle procedure ADR cui sono sottoposti i professionisti in questione e se tali professionisti si impegnano o no ad utilizzare procedure di risoluzione alternativa delle controversie per comporre i conflitti con i consumatori.***

3. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni degli articoli 6 e 8 della direttiva 2011/83/UE sulle informazioni che vanno fornite ai consumatori per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

professionisti e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica o altri messaggi testuali trasmessi tramite mezzi elettronici, in tali messaggi. Le informazioni devono includere un link elettronico alla homepage della piattaforma **segnalatica online**. I professionisti devono inoltre informare i consumatori della possibilità di rivolgersi alla piattaforma **segnalatica online** se un consumatore presenta un reclamo al professionista, al sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista o al mediatore dell'impresa.

2. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni di cui all'articolo 10 della direttiva .../.../UE [inserire, a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni, il numero della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)].

3. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 non pregiudicano le disposizioni degli articoli 6 e 8 della direttiva 2011/83/UE sulle informazioni che vanno fornite ai consumatori per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei 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.

3°. *L'obbligo di informare i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma segnaletica online in tutti i messaggi testuali in conformità del paragrafo 1 non si applica se il professionista è una piccola impresa o una microimpresa ai sensi della raccomandazione della Commissione 2003/361 del 6 maggio 2003 relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese imprese³. In tal caso il professionista trasmette le informazioni relative alla piattaforma segnaletica online solo allorché il consumatore gli presenta un reclamo.*

¹ *GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.*

² *GU L 335 del 17.12.2008, pag. 1.*

³ *GU L 124 del 20.5.2003, pag. 36.*

Emendamento 59

Proposta di regolamento Articolo 15 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. *Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011.*

Emendamento

soppresso

Emendamento 60

Proposta di regolamento Articolo 16 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. La delega di poteri di cui all'articolo 7, **paragrafo 4**, è conferita per un periodo di tempo indeterminato a decorrere dal [data uguale a quella dell'articolo 18, paragrafo 1 da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = data di entrata in vigore del

Emendamento

2. La delega di poteri di cui all'articolo 7, **paragrafi 4 e 5**, è conferita per un periodo di tempo indeterminato a decorrere dal [data uguale a quella dell'articolo 18, paragrafo 1, da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = data di entrata in

presente regolamento].

vigore del presente regolamento].

Emendamento 61

Proposta di regolamento Articolo 16 – paragrafo 3

Testo della Commissione

3. La delega di potere di cui all'articolo 7, **paragrafo 4**, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o a una data successiva ivi specificata. La decisione di revoca non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

Emendamento

3. La delega di potere di cui all'articolo 7, **paragrafi 4 e 5**, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea o a una data successiva ivi specificata. La decisione di revoca non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

Emendamento 62

Proposta di regolamento Articolo 16 – paragrafo 5

Testo della Commissione

5. Un atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 7, **paragrafo 4**, entra in vigore solo se non sono state sollevate obiezioni da parte del Parlamento europeo o del Consiglio entro un termine di **due mesi** a partire dalla data di notifica dell'atto stesso al Parlamento europeo e al Consiglio o se, prima della scadenza di tale termine, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno entrambi informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di **due mesi** su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Emendamento

5. Un atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 7, **paragrafi 4 e 5**, entra in vigore solo se non sono state sollevate obiezioni da parte del Parlamento europeo o del Consiglio entro un termine di **tre mesi** a partire dalla data di notifica dell'atto stesso al Parlamento europeo e al Consiglio o se, prima della scadenza di tale termine, il Parlamento europeo e il Consiglio hanno entrambi informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di **tre mesi** su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Emendamento 63

Proposta di regolamento Articolo 17

Testo della Commissione

Ogni *tre anni* e per la prima volta entro *cinque anni* dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

Emendamento

Ogni *due anni* e per la prima volta entro *tre anni* dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento, *in particolare sul livello di accettazione della piattaforma segnaletica online e sulla praticabilità del modulo di reclamo, sulle possibili necessità di adeguamento delle informazioni di cui all'allegato, tenendo conto dei criteri con cui gli organismi ADR notificati alla Commissione conformemente all'articolo 17, paragrafo 2 della direttiva/.../UE [inserire, a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni, il numero della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)] che trattano le controversie oggetto del presente regolamento definiscono i rispettivi campi d'applicazione, nonché sulle possibilità di ulteriore sviluppo di mezzi di comunicazione interattivi.* Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

Emendamento 64

Proposta di regolamento Articolo 18 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. Il presente regolamento si applica a decorrere dal [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = 6 mesi dalla data di attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) come inserita in tale direttiva conformemente all'articolo 22, paragrafo 1 di tale direttiva)], ad eccezione dell'articolo 5, paragrafi 1, 4, 5 e 6, dell'articolo 6, paragrafi 1, 2 e 6, dell'articolo 7, **paragrafi 4 e 5**, dell'articolo 10, dell'articolo 15 e dell'articolo 16 che sono applicabili a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

Emendamento

2. Il presente regolamento si applica a decorrere dal [data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni = 6 mesi dalla data di attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) come inserita in tale direttiva conformemente all'articolo 22, paragrafo 1 di tale direttiva)], ad eccezione dell'articolo 5, paragrafi 1, 4, 5 e 6, dell'articolo 6, paragrafi 1, **1 bis, 1 ter**, 2 e 5, dell'articolo 7, **paragrafo 5**, dell'articolo 10, dell'articolo 15 e dell'articolo 16, che sono applicabili a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente regolamento.

PROCEDURA

Titolo	Risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)		
Riferimenti	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)		
Commissione competente per il merito Annuncio in Aula	IMCO 13.12.2011		
Parere espresso da Annuncio in Aula	JURI 13.12.2011		
Relatore per parere Nomina	Luigi Berlinguer 19.12.2011		
Esame in commissione	1.3.2012	25.4.2012	30.5.2012
Approvazione	19.6.2012		
Esito della votazione finale	+: -: 0:	21 0 0	
Membri titolari presenti al momento della votazione finale	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Christian Engström, Marielle Gallo, Giuseppe Gargani, Lidia Joanna Geringer de Oedenberg, Klaus-Heiner Lehne, Antonio Masip Hidalgo, Alajos Mészáros, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Rebecca Taylor, Alexandra Thein, Cecilia Wikström, Tadeusz Zwiefka		
Supplenti presenti al momento della votazione finale	Piotr Borys, Cristian Silviu Buşoi, Eva Lichtenberger, Dagmar Roth-Behrendt, Axel Voss		
Supplenti (art. 187, par. 2) presenti al momento della votazione finale	Patrice Tirolien		

PROCEDURA

Titolo	Risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)			
Riferimenti	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)			
Presentazione della proposta al PE	29.11.2011			
Commissione competente per il merito Annuncio in Aula	IMCO 13.12.2011			
Commissione(i) competente(i) per parere Annuncio in Aula	JURI 13.12.2011			
Relatore(i) Nomina	Róza Gräfin von Thun und Hohenstein 30.11.2011			
Esame in commissione	20.12.2011	28.2.2012	29.2.2012	8.5.2012
	20.6.2012	9.7.2012		
Approvazione	10.7.2012			
Esito della votazione finale	+: -: 0:	34 1 0		
Membri titolari presenti al momento della votazione finale	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Emilie Turunen, Barbara Weiler			
Supplenti presenti al momento della votazione finale	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Sabine Verheyen, Anja Weisgerber			
Deposito	17.7.2012			