

11.3.2024

A9-0060/ 001-057

EMENDAMENTI 001-057

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

Relazione

Laura Ballarín Cereza

A9-0060/2024

Modifica della direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Proposta di direttiva (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Emendamento 1

Proposta di direttiva Considerando 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(2 bis) Al fine di realizzare appieno il proprio potenziale e produrre risultati per i consumatori, la presente direttiva dovrebbe prevedere l'obbligatorietà della partecipazione dei vettori aerei che rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004, a condizione che ciò non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario. Diversi studi hanno infatti evidenziato come nei settori dei trasporti e del turismo si registri un elevato numero di reclami da parte dei consumatori, in particolare nell'ambito dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo.

Emendamento 2

Proposta di direttiva
Considerando 2 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(2 ter) Gli organismi ADR dovrebbero trasmettere alle autorità competenti un elenco dei professionisti che rifiutano sistematicamente e indebitamente di rispettare gli esiti delle procedure ADR. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero garantire che, qualora non rispettino l'esito di una procedura ADR, i professionisti siano tenuti a fornire per iscritto una spiegazione alle altre parti della procedura ADR.

Emendamento 3

Proposta di direttiva
Considerando 3

Testo della Commissione

Emendamento

(3) Poiché almeno due operazioni online su cinque dei consumatori residenti nell'Unione sono effettuate con professionisti stabiliti in paesi terzi, è opportuno estendere l'ambito di applicazione della direttiva 2013/11/UE per consentire ai professionisti di paesi terzi che intendono partecipare a una procedura ADR di accedervi. Nessun ostacolo procedurale dovrebbe impedire ai consumatori residenti nell'Unione di risolvere controversie nei confronti di professionisti, indipendentemente dal loro luogo di stabilimento, che accettino di seguire una procedura ADR tramite un organismo ADR stabilito in uno Stato membro.

(3) Poiché almeno due operazioni online su cinque dei consumatori residenti nell'Unione sono effettuate con professionisti stabiliti in paesi terzi, è opportuno estendere l'ambito di applicazione della direttiva 2013/11/UE per consentire ai professionisti di paesi terzi che intendono partecipare a una procedura ADR di accedervi. Nessun ostacolo procedurale dovrebbe impedire ai consumatori residenti nell'Unione di risolvere controversie nei confronti di professionisti, indipendentemente dal loro luogo di stabilimento, che accettino di seguire una procedura ADR tramite un organismo ADR stabilito in uno Stato membro. ***A norma del diritto dell'Unione applicabile, il consumatore dovrebbe poter avviare una procedura nello Stato membro in cui risiede. Non dovrebbe essere possibile accedere alle procedure ADR in uno Stato membro che non è né lo Stato membro di residenza del consumatore né lo Stato membro di***

Emendamento 4

Proposta di direttiva

Considerando 4

Testo della Commissione

(4) Dall'adozione della direttiva 2011/13/UE le controversie dei consumatori sono diventate molto più complesse. La digitalizzazione di beni e servizi, la crescente importanza del commercio elettronico e della pubblicità digitale nella formazione dei contratti con i consumatori hanno determinato un aumento del numero di consumatori esposti a informazioni online fuorvianti e a interfacce manipolative che impediscono loro di prendere decisioni di acquisto informate. È pertanto necessario chiarire che le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi comprendono il contenuto digitale e i servizi digitali e ampliare l'ambito di applicazione della direttiva 2011/13/UE al di là di tali controversie, in modo che i consumatori possano anche chiedere riparazione per le condotte che li danneggiano in una fase precontrattuale, ***indipendentemente dal fatto che*** successivamente siano ***o meno*** vincolati da un contratto.

Emendamento

(4) Dall'adozione della direttiva 2011/13/UE le controversie dei consumatori sono diventate molto più complesse. La digitalizzazione di beni e servizi, la crescente importanza del commercio elettronico e della pubblicità digitale nella formazione dei contratti con i consumatori hanno determinato un aumento del numero di consumatori esposti a informazioni online fuorvianti e a interfacce manipolative che impediscono loro di prendere decisioni di acquisto informate. È pertanto necessario chiarire che le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi comprendono il contenuto digitale e i servizi digitali e ampliare l'ambito di applicazione della direttiva 2011/13/UE al di là di tali controversie, in modo che i consumatori possano anche chiedere riparazione per le condotte che li danneggiano in una fase precontrattuale, ***purché*** successivamente siano vincolati da un contratto, ***o in una fase postcontrattuale.***

Emendamento 5

Proposta di direttiva

Considerando 5

Testo della Commissione

(5) È inoltre opportuno che la direttiva 2011/13/UE contempli anche i diritti dei consumatori derivanti dalla legislazione dell'Unione che disciplina i rapporti tra consumatori e professionisti quando non

Emendamento

(5) È inoltre opportuno che la direttiva 2011/13/UE contempli anche i diritti dei consumatori derivanti dalla legislazione dell'Unione che disciplina i rapporti tra consumatori e professionisti quando non

esiste un rapporto di natura contrattuale, per quanto riguarda il diritto di accedere a beni e servizi, e di pagarli, senza subire discriminazioni basate sulla cittadinanza o sul luogo di residenza o di stabilimento, come previsto agli articoli 4 e 5 del regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio³; il diritto di aprire e trasferire conti bancari di cui agli articoli 9, 10, 11 e 16 della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁴ e di non essere discriminati ai sensi dell'articolo 15 di tale direttiva; il diritto di ricevere informazioni trasparenti sulle condizioni al dettaglio per le chiamate e gli SMS in roaming di cui agli articoli 13, 14 e 15 del regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio⁵; e il diritto alla trasparenza dei prezzi delle tariffe aeree passeggeri e merci di cui all'articolo 23 del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶. È pertanto opportuno che le controversie sorte in relazione a tali categorie di diritti dei consumatori possano essere trattate nell'ambito di procedure ADR.

³ Regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno e che modifica i regolamenti (CE) n. 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 60I del 2.3.2018, pag. 1).

⁴ Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e

esiste un rapporto di natura contrattuale, per quanto riguarda il diritto di accedere a beni e servizi, e di pagarli, senza subire discriminazioni basate sulla cittadinanza o sul luogo di residenza o di stabilimento, come previsto agli articoli 4 e 5 del regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio³, ***o su qualsiasi altro motivo di cui all'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea***; il diritto di aprire e trasferire conti bancari di cui agli articoli 9, 10, 11 e 16 della direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio⁴ e di non essere discriminati ai sensi dell'articolo 15 di tale direttiva; il diritto di ricevere informazioni trasparenti sulle condizioni al dettaglio per le chiamate e gli SMS in roaming di cui agli articoli 13, 14 e 15 del regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio⁵; e il diritto alla trasparenza dei prezzi delle tariffe aeree passeggeri e merci di cui all'articolo 23 del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶. È pertanto opportuno che le controversie sorte in relazione a tali categorie di diritti dei consumatori possano essere trattate nell'ambito di procedure ADR.

³ Regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti nell'ambito del mercato interno e che modifica i regolamenti (CE) n. 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 60I del 2.3.2018, pag. 1).

⁴ Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e

sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

⁵ Regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 aprile 2022, relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (GU L 115 del 13.4.2022, pag. 1).

⁶ Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3).

sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

⁵ Regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 aprile 2022, relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione (GU L 115 del 13.4.2022, pag. 1).

⁶ Regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (GU L 293 del 31.10.2008, pag. 3).

Emendamento 6

Proposta di direttiva Considerando 5 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(5 bis) Gli Stati membri dovrebbero prendere atto della raccomandazione della Commissione, del 17 ottobre 2023, sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione. La Commissione dovrebbe essere incoraggiata a integrare la presente direttiva con un regolamento sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione.

Emendamento 7

Proposta di direttiva Considerando 10

Testo della Commissione

Emendamento

(10) Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'ADR consenta ai

(10) Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'ADR consenta ai

consumatori che lo richiedono di avviare e seguire procedure ADR anche offline. È inoltre opportuno garantire che, quando sono forniti strumenti digitali, questi possano essere utilizzati da tutti i consumatori, compresi quelli vulnerabili o con livelli diversi di alfabetizzazione digitale. Gli Stati membri dovrebbero garantire che, *su richiesta*, le parti della controversia abbiano *sempre* accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica.

consumatori che lo richiedono di avviare e seguire procedure ADR anche offline. È inoltre opportuno garantire che, quando sono forniti strumenti digitali, questi possano essere utilizzati da tutti i consumatori, compresi quelli vulnerabili o con livelli diversi di alfabetizzazione digitale. Gli Stati membri dovrebbero garantire che le parti della controversia, *in particolare i consumatori*, abbiano accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica *che dovrebbe essere indipendente e imparziale*.

Emendamento 8

Proposta di direttiva Considerando 10 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 9

Proposta di direttiva Considerando 11

Testo della Commissione

Emendamento

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR di raggruppare i casi analoghi nei confronti di

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR *che possiedono conoscenze sufficienti* di

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

raggruppare i casi analoghi nei confronti di uno specifico professionista, *qualora le persone fisiche incaricate delle procedure ADR possiedano conoscenze e competenze sufficienti per trattare il caso. Ciò contribuirebbe a* rendere coerenti gli esiti delle ADR per i consumatori soggetti alla stessa pratica illegale e rendere tali procedure più efficienti sotto il profilo dei costi per gli organismi ADR e per i professionisti. I consumatori dovrebbero essere informati del raggruppamento delle loro controversie e dovrebbero avere la possibilità di rifiutarlo.

Emendamento 10

Proposta di direttiva Considerando 13

Testo della Commissione

(13) A norma della direttiva 2013/11/UE gli Stati membri possono introdurre disposizioni nazionali per rendere obbligatoria la partecipazione alle ADR nei settori che ritengono opportuni, in aggiunta alla legislazione settoriale dell'Unione che rende obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle ADR. Per incoraggiare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e garantire che queste ultime siano adeguate e rapide, è opportuno che i professionisti siano tenuti, soprattutto nei casi in cui la loro partecipazione non è obbligatoria, a rispondere entro un termine specifico alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta.

Emendamento

(13) A norma della direttiva 2013/11/UE gli Stati membri possono introdurre disposizioni nazionali per rendere obbligatoria la partecipazione alle ADR nei settori che ritengono opportuni, in aggiunta alla legislazione settoriale dell'Unione che rende obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle ADR. Per incoraggiare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e garantire che queste ultime siano adeguate e rapide, è opportuno che i professionisti siano tenuti, soprattutto nei casi in cui la loro partecipazione non è obbligatoria, a rispondere entro un termine specifico, *che non dovrebbe essere superiore a 15 giorni lavorativi*, alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta. *Potrebbe essere concessa una proroga di tale termine in caso di controversie complesse o circostanze eccezionali, quali periodi di elevata attività o crisi esterne.*

Emendamento 11

Proposta di direttiva
Considerando 13 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 12

Proposta di direttiva
Considerando 14

Testo della Commissione

Emendamento

(14) *Per ridurre gli obblighi di informazione e comunicazione e ridurre i costi a carico degli organismi ADR, delle autorità nazionali competenti e dei professionisti, è opportuno semplificare detti obblighi e ridurre la quantità di informazioni fornite dagli organismi ADR alle autorità competenti.*

soppresso

Emendamento 13

Proposta di direttiva
Considerando 14 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 bis) *Le procedure ADR dovrebbero essere preferibilmente gratuite per il consumatore. Qualora siano applicati*

costi, questi dovrebbero essere minimi. Inoltre, al fine di rendere le procedure ADR più accessibili e attrattive per i consumatori, tali costi dovrebbero essere rimborsabili. È importante precisare che tale rimborso deve essere effettuato dagli Stati membri, nel pieno rispetto dei principi di sussidiarietà e di proporzionalità, e non da altri organismi, come l'altra parte della procedura ADR.

Emendamento 14

Proposta di direttiva Considerando 14 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 15

Proposta di direttiva Considerando 14 quater (nuovo)

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

Emendamento 16

Proposta di direttiva Considerando 15

Testo della Commissione

(15) Per fornire un'assistenza efficace ai consumatori e ai professionisti nelle controversie transfrontaliere, è necessario garantire che gli Stati membri istituiscano punti di contatto ADR con compiti chiaramente definiti. I centri europei dei consumatori (CEC) sono adatti a svolgere tali compiti, in quanto sono specializzati nell'assistere i consumatori nelle questioni relative ai loro acquisti transfrontalieri, ma gli Stati membri dovrebbero anche poter scegliere di avvalersi di altri organismi con competenze pertinenti. I punti di contatto ADR designati ***dovrebbero essere comunicati*** alla Commissione.

Emendamento

(15) Per fornire un'assistenza efficace ai consumatori e ai professionisti nelle controversie transfrontaliere, è necessario garantire che gli Stati membri istituiscano punti di contatto ADR con compiti chiaramente definiti. I centri europei dei consumatori (CEC) sono adatti a svolgere tali compiti, in quanto sono specializzati nell'assistere i consumatori nelle questioni relative ai loro acquisti transfrontalieri, ma gli Stati membri dovrebbero anche poter scegliere di avvalersi di altri organismi con competenze pertinenti. ***Gli Stati membri dovrebbero comunicare*** i punti di contatto ADR designati alla Commissione ***e garantire che dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate. I consumatori dovrebbero avere il diritto di espletare una procedura ADR transfrontaliera nella lingua ufficiale dello Stato membro in cui risiedono.***

Emendamento 17

Proposta di direttiva Considerando 15 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 18

Proposta di direttiva Considerando 15 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 19

Proposta di direttiva Considerando 16

Testo della Commissione

Emendamento

(16) Sebbene le procedure ADR siano concepite per essere semplici, i consumatori possono essere assistiti da un terzo di loro scelta durante dette procedure. Gli Stati membri dovrebbero garantire che

(16) Sebbene le procedure ADR siano concepite per essere semplici, i consumatori possono essere assistiti da un terzo di loro scelta durante dette procedure. Gli Stati membri dovrebbero garantire che

tale assistenza sia fornita in buona fede per consentire una procedura equa e in piena trasparenza, in particolare per quanto riguarda le eventuali tariffe richieste in cambio dell'assistenza.

tale assistenza sia fornita in buona fede per consentire una procedura equa e in piena trasparenza, in particolare per quanto riguarda le eventuali tariffe richieste in cambio dell'assistenza. ***Inoltre, gli Stati membri sono incoraggiati a estendere il beneficio dei sistemi ADR per i consumatori alle microimprese e ai lavoratori autonomi, affinché tali imprese abbiano accesso a sistemi di risoluzione alternativa delle controversie a basso costo e di qualità per risolvere le controversie contrattuali.***

Emendamento 20

Proposta di direttiva Considerando 16 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(16 bis) Non tutti gli organismi ADR possiedono le competenze necessarie per trattare questioni non contrattuali, in particolare le pratiche commerciali sleali e le clausole abusive. Pertanto, le procedure degli organismi ADR in tale settore dovrebbero essere limitate alle pratiche commerciali sleali e alle clausole abusive aventi un ambito di applicazione personale e dovrebbero dunque riguardare solo i casi in cui si il consumatore abbia direttamente subito un danno o una perdita materiale o immateriale. Inoltre, solo gli organismi ADR in grado di dimostrare di possedere le competenze necessarie nell'ambito in questione e che coprono l'intero settore economico interessato, come i difensori civici specializzati, dovrebbero avere la facoltà di avviare tali procedure. Talvolta gli organismi ADR scelgono di discostarsi dalle disposizioni prettamente giuridiche e di basare le loro decisioni su principi di equità. Ciò implica che gli organismi ADR potrebbero optare per soluzioni che, a loro giudizio, sarebbero corrette dal punto di vista morale o etico in una

determinata situazione, discostandosi dal rispetto rigoroso delle norme giuridiche. Tuttavia, il ricorso ai principi di equità non dovrebbe essere accettabile in caso di pratiche commerciali sleali, le quali non possono essere oggetto di compromessi o mediazioni poiché riguardano l'ordine pubblico e i principi fondamentali della protezione dei consumatori.

Emendamento 21

Proposta di direttiva Considerando 16 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 22

Proposta di direttiva Considerando 17

Testo della Commissione

Emendamento

(17) Per garantire che i consumatori siano in grado di trovare facilmente un organismo ADR adeguato, specialmente in un contesto transfrontaliero, la Commissione dovrebbe sviluppare e mantenere uno strumento digitale interattivo che fornisca informazioni sulle principali caratteristiche degli organismi ADR e link alle pagine web degli organismi ADR ad essa notificati.

(17) Per garantire che i consumatori siano in grado di trovare facilmente un organismo ADR adeguato, specialmente in un contesto transfrontaliero, la Commissione dovrebbe sviluppare e mantenere uno strumento digitale interattivo che fornisca informazioni sulle principali caratteristiche degli organismi ADR, **informazioni pratiche su come avvalersi delle procedure ADR in un contesto transfrontaliero** e link alle pagine web degli organismi ADR ad essa notificati **e che consenta ai consumatori di essere indirizzati a un organismo competente a risolvere le loro**

controversie. Se del caso, la Commissione dovrebbe garantire il coordinamento tra tale strumento digitale interattivo e gli altri strumenti digitali nazionali e dell'UE.

Emendamento 23

Proposta di direttiva

Articolo 1 – paragrafo 1 – punto -1 (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 1

Testo in vigore

Articolo 1

Oggetto

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

Emendamento

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

Articolo 1

Oggetto

"L'obiettivo della presente direttiva è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno garantendo che i consumatori possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie.

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

La presente direttiva non pregiudica la legislazione nazionale che prevede l'obbligatorietà di tali procedure ***nei settori economici diversi da quelli di cui al secondo comma***, a condizione che tale

legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.”

Emendamento 24

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera a

Testo della Commissione

(a) obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita, anche per la fornitura di contenuto digitale, o da contratti di servizi;

Emendamento

(a) obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita, anche per la fornitura di contenuto digitale, o da contratti di servizi, ***compresi gli obblighi precontrattuali e postcontrattuali, in particolare per quanto riguarda:***

i) pratiche commerciali sleali e clausole abusive;

ii) informazioni precontrattuali obbligatorie;

iii) diritti dei passeggeri e dei viaggiatori;

iv) rimedi in caso di non conformità dei prodotti e del contenuto digitale; e

v) accesso alle consegne.

Emendamento 25

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – parte introduttiva

Testo della Commissione

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

Emendamento

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

Emendamento 26

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto i

Testo della Commissione

i) *pratiche commerciali sleali e clausole abusive,*

Emendamento

i) *divieto di discriminazione in base alla cittadinanza o al luogo di residenza,*

Emendamento 27

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto ii

Testo della Commissione

ii) *informazioni precontrattuali obbligatorie,*

Emendamento

ii) *accesso ai servizi,*

Emendamento 28

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto iii

Testo della Commissione

iii) *divieto di discriminazione in base alla cittadinanza o al luogo di residenza,*

Emendamento

iii) *diritto di cambiare fornitore, e*

Emendamento 29

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto iv

Testo della Commissione

iv) *accesso ai servizi e alle consegne,*

Emendamento

iv) *le pratiche commerciali sleali non contemplate dalla lettera a), punto i), a*

condizione che:

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

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

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

(4) l'organismo applichi il diritto applicabile nel trattamento delle pratiche commerciali sleali.

Emendamento 30

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto v

Testo della Commissione

Emendamento

v) rimedi in caso di non conformità dei prodotti e del contenuto digitale,

soppresso

Emendamento 31

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto vi

Testo della Commissione

Emendamento

vi) diritto di cambiare fornitore, e

soppresso

Emendamento 32

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – lettera b – punto vii

Testo della Commissione

vii) diritti dei passeggeri e dei viaggiatori.

Emendamento

soppresso

Emendamento 33

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 2 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 4 – paragrafo 1 – lettera f bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

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

"pratica commerciale sleale": qualsiasi pratica commerciale ingannevole ai sensi dell'allegato I della direttiva 2005/29/CE;

Emendamento 34

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera a

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5 – paragrafo 1

Testo della Commissione

Emendamento

1. Gli Stati membri agevolano l'accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva che coinvolgono un professionista stabilito nei loro rispettivi territori o un professionista non stabilito nel territorio di uno Stato membro ma che offre beni o servizi, compresi contenuto digitale e servizi digitali, a consumatori residenti nei loro rispettivi territori, possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti di cui alla presente direttiva.";

1. Gli Stati membri agevolano l'accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva che coinvolgono un professionista stabilito nei loro rispettivi territori o un professionista non stabilito nel territorio di uno Stato membro ma che offre beni o servizi, compresi contenuto digitale e servizi digitali, a consumatori residenti nei loro rispettivi territori, possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti di cui alla presente direttiva. ***Gli Stati membri possono agevolare l'accesso alle procedure ADR da parte dei lavoratori autonomi o delle***

microimprese.

Emendamento 35

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE

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

Testo della Commissione

Emendamento

-a) mantengano un sito web aggiornato che offra alle parti un facile accesso alle informazioni relative alla procedura ADR;

Emendamento 36

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE

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

Testo della Commissione

Emendamento

a bis) garantiscano che i consumatori possano presentare i reclami nello Stato membro in cui risiedono;

Emendamento 37

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

Emendamento

c) concedano alle parti della controversia il diritto di chiedere che l'esito della procedura ADR sia riesaminato da una persona fisica quando la procedura è stata espletata con mezzi automatizzati;

c) quando la procedura è stata espletata con mezzi automatizzati, garantiscano che le parti della controversia abbiano accesso al riesame da parte di una persona fisica indipendente e imparziale;

Emendamento 38

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera d

Testo della Commissione

d) possano raggruppare casi analoghi nei confronti di un professionista specifico in un'unica procedura, a condizione che il consumatore interessato ne sia informato e *non vi si opponga*;

Emendamento

d) possano raggruppare casi analoghi nei confronti di un professionista specifico in un'unica procedura, a condizione che il consumatore interessato ne sia informato e *acconsenta espressamente a tale raggruppamento e che, conformemente all'articolo 6, la persona fisica responsabile delle procedure ADR disponga di conoscenze sufficienti per gestire il caso*;

Emendamento 39

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera d

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5 – paragrafo 8

Testo della Commissione

8. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nel loro territorio contattati da un organismo ADR del loro *paese* o di un altro Stato membro comunichino a tale organismo ADR se accettano o meno di partecipare alla procedura proposta e rispondano entro un termine ragionevole non superiore a 20 giorni lavorativi.

Emendamento

8. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nel loro territorio contattati da un organismo ADR del loro *Stato membro* o di un altro Stato membro comunichino a tale organismo ADR se accettano o meno di partecipare alla procedura proposta e rispondano entro un termine ragionevole non superiore a *15 giorni lavorativi. Tuttavia, è possibile concedere una proroga di tale termine fino a un massimo di 20* giorni lavorativi, *in caso di controversie complesse o circostanze eccezionali, quali periodi di elevata attività o crisi esterne.*

Emendamento 40

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 3 bis (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 6

Testo in vigore

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

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

Emendamento

3 bis. l'articolo 6 è così modificato:

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

possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto *applicabile, compreso il diritto privato internazionale quando devono gestire casi transfrontalieri*;

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

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

c) il paragrafo 6 è sostituito dal seguente:

*"6. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), gli Stati membri **garantiscono che** gli organismi ADR **provvedano** alla formazione **periodica** delle persone fisiche incaricate della ADR, **in particolare nell'ambito del diritto dei consumatori e delle altre pertinenti normative settoriali**. Le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g)."*

Emendamento 41

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 4 – lettera b
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera h

Testo della Commissione

Emendamento

(b) la lettera h) è soppressa;

soppresso

Emendamento 42

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 4 bis (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 8 – paragrafo 1 – lettere c e d bis (nuove)

Testo in vigore

Emendamento

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

4 bis. l'articolo 8 è così modificato:

a) la lettera c) è sostituita dalla seguente:

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

b) è inserita la lettera seguente:

"d bis) su richiesta del consumatore, le parti hanno accesso alla procedura con la possibilità di tenere una riunione in presenza;"

Emendamento 43

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 4 ter (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 11 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

4 ter. è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 11 bis

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

Emendamento 44

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 5

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 13 – paragrafo 3

Testo della Commissione

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

Emendamento

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

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

a) sul sito web del professionista, ove esista, in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile;

b) nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore; nonché

c) nelle fatture emesse dal professionista.

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

Emendamento 45

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 1 bis (nuovo)

1 bis. Gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano espletare procedure ADR transfrontaliere in una lingua ufficiale dello Stato membro in cui risiedono.

Emendamento 46

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 2

Testo della Commissione

2. Ciascuno Stato membro designa un punto di contatto ADR incaricato dei compiti di cui al paragrafo 1. Ciascuno Stato membro comunica alla Commissione il nome e le informazioni di contatto del proprio punto di contatto ADR. Gli Stati membri conferiscono la responsabilità per il funzionamento dei punti di contatto ADR al loro centro appartenente alla rete di centri europei dei consumatori, ***oppure, qualora ciò non sia possibile,*** ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori.

Emendamento

2. Ciascuno Stato membro designa un punto di contatto ADR incaricato dei compiti di cui al paragrafo 1. Ciascuno Stato membro comunica alla Commissione il nome e le informazioni di contatto del proprio punto di contatto ADR. Gli Stati membri conferiscono la responsabilità per il funzionamento dei punti di contatto ADR al loro centro appartenente alla rete di centri europei dei consumatori, ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori ***e garantiscono che dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate.***

Emendamento 47

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. I consumatori e i professionisti coinvolti in controversie transfrontaliere si avvalgono del punto di contatto ADR assegnato sulla base del luogo di

residenza del consumatore e dell'organismo ADR dello Stato membro in cui risiede.

Emendamento 48

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 3 – lettera a bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 49

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 3 – lettera b bis (nuova)

Testo della Commissione

Emendamento

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

Emendamento 50

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 15 – paragrafo 2

Testo in vigore

Emendamento

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

2. Gli Stati membri *incoraggiano* le

"2. Gli Stati membri *assicurano che* le

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

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

Emendamento 51

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 6 ter (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 17 – paragrafo 2

Testo in vigore

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

Emendamento

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

"2. Tale cooperazione comprende in particolare lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. **Essa include inoltre, se del caso, l'obbligo per gli organismi ADR di indirizzare i consumatori alle autorità nazionali di cui al paragrafo 1 ogniqualvolta segnalino pratiche commerciali sleali. Inoltre, ove opportuno, essa include l'obbligo per gli organismi ADR di segnalare pratiche commerciali sleali e condizioni generali abusive a tali autorità nazionali ogniqualvolta ne vengano a conoscenza.** È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie."

Emendamento 52

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 6 quater (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 17 – paragrafo 5

Testo della Commissione

Emendamento

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

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

Emendamento 53

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 6 quinquies (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 18 – paragrafo 1

Testo in vigore

Emendamento

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

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

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

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

Emendamento 54

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6 *sexies* (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 19 – paragrafo 3 – lettera d

Testo in vigore

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

Emendamento

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

"d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR e i professionisti che rifiutano sistematicamente e indebitamente di rispettare gli esiti delle procedure ADR;"

Emendamento 55

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 7

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 19 – paragrafo 3 – lettere f, g e h

Testo della Commissione

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

Emendamento

soppresso

Emendamento 56

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 8
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 20

Testo della Commissione

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

“8. La Commissione sviluppa e mantiene uno strumento digitale interattivo che fornisce informazioni generali sui ricorsi dei consumatori e link alle pagine web degli organismi ADR che le sono notificati a norma del paragrafo 2.”;

Emendamento

8. *l'articolo 20 è così modificato:*

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

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

b) è aggiunto il comma seguente:

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

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

Emendamento 57

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 8 bis (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 21

Testo in vigore

Emendamento

8 bis. l'articolo 21 è sostituito dal

Articolo 21

Sanzioni

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

segunte:

"Articolo 21

Sanzioni

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