



Documento di seduta

A9-0060/2024

26.2.2024

*****I**

RELAZIONE

sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori

Relatrice: Laura Ballarín Cereza

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

Emendamenti del Parlamento presentati su due colonne

Le soppressioni sono evidenziate in ***corsivo grassetto*** nella colonna di sinistra. Le sostituzioni sono evidenziate in ***corsivo grassetto*** nelle due colonne. Il testo nuovo è evidenziato in ***corsivo grassetto*** nella colonna di destra.

La prima e la seconda riga del blocco d'informazione di ogni emendamento identificano la parte di testo interessata del progetto di atto in esame. Se un emendamento verte su un atto esistente che il progetto di atto intende modificare, il blocco d'informazione comprende anche una terza e una quarta riga che identificano rispettivamente l'atto esistente e la disposizione interessata di quest'ultimo.

Emendamenti del Parlamento presentati in forma di testo consolidato

Le parti di testo nuove sono evidenziate in ***corsivo grassetto***. Le parti di testo sopresse sono indicate con il simbolo ■ o sono barrate. Le sostituzioni sono segnalate evidenziando in ***corsivo grassetto*** il testo nuovo ed eliminando o barrando il testo sostituito.

A titolo di eccezione, le modifiche di carattere strettamente tecnico apportate dai servizi in vista dell'elaborazione del testo finale non sono evidenziate.

INDICE

	Pagina
PROGETTO DI RISOLUZIONE LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO	5
MOTIVAZIONE.....	36
ALLEGATO: ENTITÀ O PERSONE DA CUI LA RELATRICE HA RICEVUTO CONTRIBUTI	38
PARERE DELLA COMMISSIONE PER I TRASPORTI E IL TURISMO	39
PROCEDURA DELLA COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO	58
VOTAZIONE FINALE PER APPELLO NOMINALE IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO.....	59

PROGETTO DI RISOLUZIONE LEGISLATIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO

sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)

Il Parlamento europeo,

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

Emendamento 1

Proposta di direttiva
Considerando 2 bis (nuovo)

¹ Non ancora pubblicato nella Gazzetta ufficiale.

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

(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.

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

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

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, ***indipendentemente dal fatto che*** successivamente siano ***o meno*** vincolati da un contratto.

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 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

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) 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, ***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

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).

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).

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 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.

(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 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)

(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

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

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR **che possiedono conoscenze sufficienti** di raggruppare i casi analoghi nei confronti di uno specifico professionista, **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

(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.

Emendamento

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)

(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 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.

(16) Sebbene le procedure ADR siano concepite per essere semplici, i consumatori possono essere assistiti da un terzo di loro scelta durante dette procedure. Gli Stati membri dovrebbero garantire che tale assistenza sia fornita in buona fede per consentire una procedura equa e in piena trasparenza, in particolare per quanto riguarda le eventuali tariffe richieste in cambio dell'assistenza. ***Inoltre, gli Stati membri sono incoraggiati a estendere il beneficio dei sistemi ADR per i consumatori alle microimprese e ai lavoratori autonomi, affinché tali imprese abbiano accesso a sistemi di risoluzione alternativa delle controversie a basso costo e di qualità per risolvere le controversie contrattuali.***

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)

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."

(32013L0011)

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

Emendamento

vii) diritti dei passeggeri e dei

soppresso

viaggiatori.

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)

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)."

(32013L0011)

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;"

(32013L0011)

Emendamento 43

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

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."

(32013L0011)

Emendamento 45

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 6
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 14 – paragrafo 1 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

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

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, ***oppure, qualora ciò non sia possibile,*** ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori.

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)

Testo in vigore

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

Emendamento

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

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

(32013L0011)

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.”

(32013L0011)

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

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

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.

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."

(32013L0011)

Emendamento 54

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6 *sexies* (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 19 – paragrafo 3 – lettera d

Testo in vigore

Emendamento

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

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;*"

(32013L0011)

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

Emendamento

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

soppresso

Emendamento 56

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 8

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 20

Testo della Commissione

Emendamento

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

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 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.’;

‘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

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*

Emendamento

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

"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*".

(32013L0011)

MOTIVAZIONE

La direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie per i consumatori (ADR) del 2013 mirava a garantire che i consumatori all'interno dell'UE abbiano accesso a procedure stragiudiziali di qualità per risolvere le loro controversie contrattuali nei confronti di professionisti stabiliti nell'UE. Tuttavia, nella sua relazione del 2019 relativa all'applicazione della direttiva ADR e del regolamento ODR, la Commissione ha concluso che il quadro ADR/ODR attualmente non sfrutta appieno il suo potenziale. Dal quadro di valutazione dei mercati al consumo elaborato dalla Commissione nel 2023 è altresì emerso che, nonostante un quarto dei consumatori abbia riscontrato un problema che avrebbe giustificato la presentazione di un reclamo, un terzo di essi non ha agito a causa della lunghezza delle procedure, della modesta entità degli importi o della scarsa fiducia in una soluzione soddisfacente del problema. Ciò dà luogo a sole 300 000 controversie ammissibili ogni anno nell'UE.

La proposta di revisione della Commissione mira ad adeguare la direttiva ADR alle controversie derivanti dalle nuove tendenze del mercato dei consumatori, caratterizzate da un numero molto più elevato di acquisti effettuati online, anche presso professionisti di paesi terzi. La proposta estende il campo di applicazione della direttiva ADR a tutti i tipi di controversie dei consumatori, compresi i diritti dei consumatori applicabili alle situazioni extracontrattuali e precontrattuali, nonché ai professionisti stabiliti al di fuori dell'UE. La proposta introduce un nuovo strumento digitale interattivo che fornisce informazioni generali sui ricorsi dei consumatori e link alle pagine web degli organismi ADR che le sono notificati.

La relatrice concorda sulla necessità di modernizzare la direttiva ADR al fine di migliorare l'efficienza e la qualità delle procedure ADR, nonché di offrire ai consumatori maggiori opportunità di risolvere le loro controversie in via stragiudiziale e in maniera più rapida, economica e pratica. La relatrice accoglie con favore la revisione della procedura ADR, pur rammaricandosi del fatto che la Commissione abbia affrontato solo in parte i problemi strutturali delle procedure ADR, quali lo scarso coinvolgimento di imprese e consumatori, la mancanza di consapevolezza da parte dei consumatori e la mancanza di fiducia tra i consumatori e i professionisti negli organismi ADR. Il progetto di relazione mira pertanto ad aumentare il livello di ambizione della proposta della Commissione con un duplice obiettivo: sensibilizzare i consumatori e incrementare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR.

Per quanto concerne l'ambito di applicazione materiale proposto dalla Commissione, la relatrice ritiene che un'estensione agli obblighi extracontrattuali e precontrattuali possa generare confusione per i consumatori e i professionisti, come pure una mancanza delle risorse e delle competenze di cui gli organismi ADR necessitano per gestire le controversie. La relatrice propone pertanto un'estensione ragionevole dell'ambito di applicazione materiale dell'ADR per i consumatori e suggerisce di includervi specifici diritti dei consumatori non ancora contemplati dall'attuale direttiva, quali il diritto alla non discriminazione fondata sulla nazionalità o sul luogo di residenza, il diritto di cambiare fornitore, i diritti dei passeggeri e dei viaggiatori, nonché gli obblighi precontrattuali vincolanti del professionista. Inoltre, la relatrice accoglie con favore l'estensione dell'**ambito di applicazione geografico**, intesa a offrire ai professionisti stabiliti al di fuori dell'UE la possibilità di partecipare (su base volontaria) alle procedure ADR.

Per quanto concerne la **partecipazione dei professionisti alle procedure ADR**, la relatrice propone di affrontare la questione da due punti di vista: (1) la partecipazione dei professionisti

alle procedure ADR e, dall'altro, il rispetto dell'esito di tali procedure da parte dei professionisti. La relatrice suggerisce dunque di rendere obbligatoria la partecipazione dei professionisti del settore del turismo e dei trasporti, alla luce dell'elevato numero di reclami presentati dai consumatori. Per i settori in cui la legislazione nazionale prevede che la partecipazione alle procedure ADR sia volontaria, la relatrice introduce l'obbligo per i professionisti di motivare la loro scelta di non partecipare alla procedura. La relatrice accoglie con favore il nuovo obbligo per i professionisti di comunicare, su richiesta di un organismo ADR, se intendono o meno partecipare a una procedura ADR che li riguarda. Tuttavia, la relatrice ritiene che un termine di 10 giorni lavorativi conceda ai professionisti tempo sufficiente per rispondere (in luogo dei 20 giorni lavorativi proposti dalla Commissione).

Al fine di incrementare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR, la relatrice propone che i nomi dei professionisti che ignorano ingiustamente e sistematicamente gli esiti delle procedure ADR siano resi pubblici dagli Stati membri e che essi siano tenuti a fornire spiegazioni per iscritto alle altre parti della procedura ADR qualora non si conformino alla decisione.

Inoltre, la relatrice è fermamente convinta del fatto che la revisione dell'ADR dovrebbe rappresentare un'opportunità per **accrescere la consapevolezza di consumatori e professionisti e la loro fiducia nelle procedure ADR**. Per questo motivo la relatrice propone di sensibilizzare i consumatori attraverso l'introduzione dell'obbligo di fornire di informazioni in materia di ADR sul sito web del professionista, dove dovrebbero essere separate dalle altre informazioni presenti, nelle condizioni generali e nelle fatture emesse dal professionista. Oltre a fornire tali informazioni, i professionisti dovranno creare un apposito indirizzo di posta elettronica che consenta ai consumatori di contattarli esclusivamente ai fini delle procedure ADR. Onde migliorare le competenze e le conoscenze, la relatrice propone che il personale degli organismi ADR segua una formazione annuale obbligatoria finalizzata all'aggiornamento continuo delle conoscenze per suscitare un maggiore interesse nella composizione stragiudiziale delle controversie. La formazione proposta verterà sul diritto dei consumatori e altre normative settoriali pertinenti.

In relazione agli **obblighi di comunicazione degli organismi ADR**, la Commissione propone di eliminarne alcuni attualmente in vigore, in particolare l'obbligo di fornire informazioni sulla formazione impartita al personale e l'obbligo di valutare l'efficacia della procedura ADR che essi offrono e i possibili modi per migliorare le loro prestazioni. La relatrice non concorda con la soppressione degli obblighi di comunicazione, che attualmente consentono alle autorità competenti di esercitare una vigilanza efficace sugli organismi ADR.

ALLEGATO: ENTITÀ O PERSONE DA CUI LA RELATRICE HA RICEVUTO CONTRIBUTI

Conformemente all'articolo 8 dell'allegato I del regolamento, la relatrice dichiara di aver ricevuto, nel corso dell'elaborazione della relazione, fino alla sua approvazione in commissione, contributi dalle seguenti entità o persone:

Entità e/o persona
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en accion
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea
Eurocommerce

L'elenco che precede è compilato sotto l'esclusiva responsabilità della relatrice.

PARERE DELLA COMMISSIONE PER I TRASPORTI E IL TURISMO

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

sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Relatrice per parere: Cláudia Monteiro de Aguiar

BREVE MOTIVAZIONE

La direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR)¹, adottata nel 2013, mira a una risoluzione extragiudiziale equa, rapida ed economicamente accessibile delle controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti dell'UE. Sulla base di un approccio di armonizzazione minima, essa tiene conto delle diverse culture e dei diversi quadri nazionali in materia di ADR nei vari Stati membri. Sebbene l'ADR non intenda sostituire i contenziosi giudiziari, è considerata un meccanismo di ricorso efficace per risolvere le controversie di valore modesto, in quanto il ricorso alla giustizia sarebbe più costoso e spesso molto più dispendioso in termini di tempo. Tuttavia, ad oggi l'ADR ha avuto un successo soltanto parziale nell'UE, dal momento che la sua configurazione ed efficienza spesso dipendono dal contesto nazionale di ciascuno Stato membro. Ne consegue che attualmente una quota significativa di consumatori dell'UE non conosce o non ha fiducia nei sistemi ADR e, pertanto, si astiene dal presentare un reclamo. Inoltre, il 43 % dei dettaglianti nell'UE non è a conoscenza dell'esistenza dell'ADR come strumento per risolvere le controversie con i consumatori.

Alla luce di quanto precede, la relatrice accoglie con favore la proposta della Commissione di modificare la direttiva ADR al fine di adeguarne il quadro ai mercati digitali, aumentare il ricorso all'ADR nelle controversie transfrontaliere e semplificare le procedure. Pur essendo complessivamente favorevole alla proposta, la relatrice desidera sottolineare alcuni aspetti.

La relatrice è favorevole a mantenere nella proposta l'**approccio di armonizzazione minima**, non da ultimo alla luce di un panorama ancora frammentato in materia di ADR negli Stati membri dell'UE, nonché del tempo e degli sforzi necessari per garantire una risoluzione alternativa delle controversie senza soluzione di continuità in tutta l'UE. Pur riconoscendo che alcuni settori sono molto più soggetti alle controversie rispetto ad altri, come i settori dei trasporti e del turismo, la relatrice desidera ricordare che la direttiva del 2013 garantisce già agli Stati membri la flessibilità di decidere se la partecipazione dei professionisti all'ADR debba essere obbligatoria o volontaria nei settori che ritengono opportuni. Ciò detto, i professionisti

¹ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori), GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63.

che rifiutano di partecipare a una procedura ADR sono tenuti a fornire una spiegazione scritta.

Tra gli obiettivi della proposta della Commissione figura il potenziamento del ricorso all'ADR nelle controversie transfrontaliere attraverso un'assistenza maggiormente personalizzata ai consumatori e ai professionisti. Tuttavia, esempi concreti dimostrano che l'**accessibilità dell'ADR** nelle controversie transfrontaliere rimane problematica, anche dal punto di vista linguistico e del diritto applicabile. Per conseguire questo obiettivo l'attenzione deve essere rivolta a fornire agli organismi ADR conoscenze, competenze e risorse adeguate. Inoltre, molti organismi ADR attualmente operano sulla base di competenze generali e soltanto pochi Stati membri dispongono di organismi ADR specializzati in controversie relative ai viaggi e ai diritti dei passeggeri². La relatrice desidera pertanto incoraggiare la **specializzazione** degli organismi ADR, in particolare nei settori dei trasporti e del turismo, che tradizionalmente generano un elevato numero di reclami dei consumatori, anche attraverso la formazione degli operatori ADR in materia di legislazione settoriale pertinente, affinché questi ultimi possano fornire le migliori soluzioni ai reclami transfrontalieri dei consumatori.

Uno dei principi fondamentali dell'ADR è la buona volontà delle parti – consumatori e professionisti – di cooperare per giungere a una soluzione amichevole alla controversia in questione, a condizione che siano consapevoli dei vantaggi della procedura ADR. È pertanto importante **incentivare i professionisti** affinché aderiscano ai sistemi ADR, informandoli dei vantaggi che ne derivano: la riservatezza, che permette di evitare il rischio di pubblicità negativa e i potenziali danni alla reputazione derivanti da un procedimento giudiziario; la decisione autonoma del risultato anziché l'imposizione esterna; e la flessibilità in termini di risultato, compreso il raggiungimento di un risultato che un tribunale non potrebbe decretare o che le parti ritengono più equo rispetto a quello imposto dalla legge³. Al tempo stesso è fondamentale **sensibilizzare maggiormente i consumatori** in merito all'ADR e **rafforzare la loro fiducia** al riguardo, in particolare nella risoluzione delle controversie transfrontaliere. A tale proposito la relatrice prende atto delle numerose società non regolamentate di gestione delle controversie, che offrono servizi di mediazione online per risolvere i reclami aerei dei passeggeri a scopo di lucro⁴, e sottolinea che, non essendo consapevoli dell'esistenza degli organismi ADR o non confidando nella loro indipendenza e/o imparzialità, i consumatori tendono a rivolgersi a tali società. Di fatto, poiché soltanto alcuni Stati membri dispongono di sistemi ADR ben funzionanti, è fondamentale concentrarsi sulla qualità degli organismi ADR (indipendenza, imparzialità, competenze, risorse), sull'informazione e sull'assistenza ai consumatori, nonché sull'aumento del ricorso alla risoluzione delle controversie.

Pur accogliendo con favore la proposta della Commissione di istituire **punti di contatto ADR con compiti chiaramente definiti**, la relatrice sottolinea che i centri europei dei consumatori, adatti a svolgere tali compiti, dovrebbero cooperare con gli organismi ADR nazionali competenti. Inoltre, data la natura transfrontaliera dei diritti dei passeggeri e dei viaggiatori, la Commissione dovrebbe collaborare strettamente con i centri europei dei consumatori, le

² [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#) (Risoluzione alternativa delle controversie nel settore dei diritti dei passeggeri aerei), Rete dei centri europei dei consumatori, settembre 2019, pag. 1.

³ La maggior parte degli organismi ADR dei paesi nordici e baltici può prendere decisioni indipendentemente dal fatto che il professionista partecipi o meno al sistema, il che rappresenta un forte incentivo per i professionisti a partecipare all'ADR. Si veda "ADR in the Nordic and Baltic countries" (ADR nei paesi nordici e baltici), uno studio comparativo dei centri europei dei consumatori di Danimarca, Estonia, Finlandia, Islanda, Lettonia, Lituania, Norvegia e Svezia, 11 maggio 2023.

⁴ [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), ecc.

imprese di viaggi e turismo, le organizzazioni dei consumatori e altri organismi che si occupano dei diritti dei consumatori, al fine di promuovere le migliori pratiche e le conoscenze necessarie per rimuovere gli ostacoli che consumatori e professionisti incontrano al momento del ricorso alle procedure ADR nel settore dei trasporti e del turismo.

Da ultimo la relatrice sostiene ampiamente la proposta della Commissione di **consentire agli organismi ADR di raggruppare i casi analoghi** nei confronti di uno specifico professionista in collaborazione con le autorità nazionali competenti in materia di ADR o con la rete dei centri europei dei consumatori, in quanto ciò consentirebbe un'azione rappresentativa e garantirebbe risultati coerenti in materia di ADR per i consumatori soggetti alle medesime pratiche commerciali sleali.

EMENDAMENTI

La commissione per i trasporti e il turismo invita la commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori, competente per il merito, a prendere in considerazione i seguenti emendamenti:

Emendamento 1

Proposta di direttiva Considerando 2

Testo della Commissione

(2) Nel 2019 la Commissione ha adottato una relazione sull'attuazione della direttiva 2013/11/UE e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio², da cui è emerso che grazie alla direttiva è aumentata in tutta l'Unione la copertura dei mercati al consumo da parte di organismi ADR di elevata qualità. La relazione ha tuttavia rilevato un ritardo nel ricorso alle procedure ADR da parte dei consumatori e delle imprese in alcuni settori e in alcuni Stati membri. Uno dei motivi è la scarsa conoscenza delle procedure ADR da parte dei professionisti e dei consumatori negli Stati membri in cui esse sono state introdotte solo di recente. Un altro motivo consiste nella mancanza di fiducia dei consumatori e dei professionisti nei confronti degli organismi ADR non regolamentati. I dati forniti dalle autorità nazionali competenti all'inizio del 2022 e la valutazione dell'attuazione della direttiva 2013/11/UE effettuata nel 2023 indicano che l'uso è rimasto relativamente stabile (a parte un lieve aumento dei casi connesso alla pandemia di COVID-19). La maggior parte dei portatori di interessi consultati nel contesto della valutazione ha confermato che tra i fattori più frequenti che ostacolano il ricorso alle procedure ADR figurano la scarsa consapevolezza e comprensione delle procedure ADR da parte dei consumatori, **lo** scarso coinvolgimento dei professionisti, le lacune

Emendamento

(2) Nel 2019 la Commissione ha adottato una relazione sull'attuazione della direttiva 2013/11/UE e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio², da cui è emerso che grazie alla direttiva è aumentata in tutta l'Unione la copertura dei mercati al consumo da parte di organismi ADR di elevata qualità. La relazione ha tuttavia rilevato un ritardo nel ricorso alle procedure ADR da parte dei consumatori e delle imprese in alcuni settori e in alcuni Stati membri. Uno dei motivi è la scarsa conoscenza delle procedure ADR da parte dei professionisti e dei consumatori negli Stati membri in cui esse sono state introdotte solo di recente. Un altro motivo consiste nella mancanza di fiducia dei consumatori e dei professionisti nei confronti degli organismi ADR non regolamentati. I dati forniti dalle autorità nazionali competenti all'inizio del 2022 e la valutazione dell'attuazione della direttiva 2013/11/UE effettuata nel 2023 indicano che l'uso è rimasto relativamente stabile (a parte un lieve aumento dei casi connesso alla pandemia di COVID-19). La maggior parte dei portatori di interessi consultati nel contesto della valutazione ha confermato che tra i fattori più frequenti che ostacolano il ricorso alle procedure ADR figurano la scarsa consapevolezza e comprensione delle procedure ADR da parte dei consumatori **e dei professionisti, nonché il loro** scarso coinvolgimento, le

nella copertura delle ADR in alcuni Stati membri, i costi elevati e la complessità delle procedure ADR nazionali, e le differenze tra le competenze dei vari organismi ADR. Le procedure ADR transfrontaliere sono ulteriormente ostacolate da fattori quali la lingua, la scarsa conoscenza del diritto applicabile e difficoltà specifiche di accesso per i consumatori vulnerabili.

² Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

lacune nella copertura delle ADR in alcuni Stati membri, i costi elevati e la complessità delle procedure ADR nazionali, e le differenze tra le competenze dei vari organismi ADR. Le procedure ADR transfrontaliere sono ulteriormente ostacolate da fattori quali la lingua, la scarsa conoscenza del diritto applicabile e difficoltà specifiche di accesso per i consumatori vulnerabili. ***Ciò ha fatto sì che il panorama dell'ADR si evolgesse in una varietà di sistemi diversi nell'UE, nell'ambito dei quali, a causa della diversità di norme e criteri procedurali dei vari Stati membri, i professionisti di settori caratterizzati da un elevato numero di reclami, come i trasporti e il turismo, riscontrano difficoltà connesse all'uso dei meccanismi di risoluzione delle controversie nel contesto transfrontaliero, che devono essere affrontate per creare un quadro ADR transfrontaliero più accessibile, coerente ed efficace, promuovendo la fiducia e la cooperazione tra consumatori e professionisti.***

² Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1).

Emendamento 2

Proposta di direttiva Considerando 2 bis

Testo della Commissione

Emendamento

(2 bis) Nei settori dei trasporti e del turismo si registra un elevato numero di reclami da parte dei consumatori, in particolare quelli legati ai diritti dei passeggeri del trasporto aereo. Questo aspetto, insieme all'elevato numero di

richieste di informazioni sulle medesime questioni, dimostra la conoscenza dei diritti dei consumatori in questo settore. D'altro canto, ciò indica che le procedure ADR dovrebbero continuare a essere l'ultima risorsa in caso di reclami giustificati dei consumatori, prima di ricorrere ai procedimenti giudiziari al fine di garantire la piena difesa dei diritti dei consumatori.

Emendamento 3

Proposta di direttiva Considerando 2 ter

Testo della Commissione

Emendamento

(2 ter) L'obiettivo della presente direttiva dovrebbe essere quello di incentivare fortemente i professionisti e i consumatori a ricorrere alle procedure ADR. Pertanto, per realizzare appieno il potenziale della direttiva e produrre risultati per i consumatori, la partecipazione dei professionisti nei settori dei trasporti e del turismo potrebbe essere resa obbligatoria, se prevista dalla legislazione nazionale degli Stati membri, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario. In particolare, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di introdurre una legislazione nazionale che istituisca sistemi ADR nei settori dei trasporti e del turismo, garantendo un'equa rappresentanza di consumatori e professionisti in seno agli organi di gestione degli organismi ADR e un forte ruolo di vigilanza delle autorità competenti in relazione a tali organismi. Qualora la legislazione nazionale renda volontaria la partecipazione a tali procedure, gli Stati membri dovrebbero garantire che i professionisti che scelgono di non parteciparvi siano tenuti a

motivare pubblicamente tale scelta.

Emendamento 4

Proposta di direttiva Considerando 2 quater

Testo della Commissione

Emendamento

(2 quater) Soltanto alcuni Stati membri dispongono di un sistema ADR ben funzionante. Per rafforzare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nell'ADR e aumentare la loro partecipazione alle procedure ADR, segnatamente nei settori dei trasporti e del turismo, è necessario garantire la qualità del funzionamento e delle attività degli organismi ADR. Al fine di incrementare il ricorso alle procedure di risoluzione delle controversie, è necessario concentrarsi sulla loro indipendenza, imparzialità e risorse, nonché sullo sviluppo delle competenze del personale degli organismi ADR nella legislazione settoriale pertinente, come i diritti dei passeggeri e dei viaggiatori. A tal fine, gli Stati membri incoraggiano gli organismi ADR a provvedere alla formazione delle persone fisiche incaricate della ADR sulla legislazione settoriale pertinente, al fine di sostenere gli organismi ADR nel fornire la migliore assistenza possibile ai consumatori per la risoluzione dei reclami transfrontalieri. Inoltre, il personale coinvolto nelle procedure ADR è tenuto a seguire una formazione annuale obbligatoria al fine di garantire che le proprie conoscenze siano aggiornate e in linea con i recenti progressi digitali.

Emendamento 5

Proposta di direttiva Considerando 11

Testo della Commissione

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

Emendamento

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR di raggruppare i casi analoghi nei confronti di uno specifico professionista, ***in stretta collaborazione con le autorità nazionali competenti in materia di ADR e/o con la rete di centri europei dei consumatori***, 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 ***e i professionisti*** dovrebbero essere informati del raggruppamento delle loro controversie e dovrebbero avere la possibilità di rifiutarlo.

Emendamento 6

**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, ***non superiore a 15 giorni lavorativi***, alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta.

Emendamento 7

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) ***In diversi Stati membri i consumatori e i professionisti non sono ancora sufficientemente informati in merito all'esistenza degli organismi ADR e ai servizi da essi offerti.*** 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 stretta collaborazione con gli organismi ADR nazionali competenti***, 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 ***e dovrebbero garantire che essi dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate.*** I punti di contatto ADR designati dovrebbero essere comunicati alla Commissione.

Emendamento 8

Proposta di direttiva Considerando 17 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(17 bis) I professionisti dovrebbero fornire ai consumatori informazioni relative al punto di contatto ADR sulla loro pagina web, seguendo così le attuali tendenze del commercio online e del funzionamento delle piattaforme online.

Emendamento 9

Proposta di direttiva

Articolo 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

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 *per i professionisti dei settori dei trasporti e del turismo, tra gli altri*, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario. *Qualora la legislazione nazionale renda volontaria la partecipazione a tali procedure, gli Stati membri garantiscono che i professionisti che scelgono di non parteciparvi siano tenuti a motivare pubblicamente tale scelta.*

Emendamento 10

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera a

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5

Testo della Commissione

Emendamento

1 bis. I professionisti non stabiliti giuridicamente nel territorio di uno Stato membro che forniscono o commercializzano beni o servizi nell'UE,

compresi contenuti e servizi digitali, partecipano a un meccanismo ADR e rispettano le norme in materia di ADR per i consumatori.

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

Motivazione

The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.

Emendamento 11

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 ai consumatori la possibilità di presentare nel paese in cui risiedono reclami nei confronti di professionisti stabiliti al di fuori del loro paese di residenza;

Emendamento 12

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

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;

della procedura ADR sia riesaminato *e garantiscano che sia riesaminato* da una persona fisica quando la procedura è stata espletata con mezzi automatizzati;

Emendamento 13

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 *e il professionista interessati* ne *siano informati* e non vi si *oppongano*;

Emendamento 14

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 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 **15** giorni lavorativi. *Le informazioni fornite dai professionisti ai consumatori in merito alla loro disponibilità a partecipare alla procedura ADR sono chiare, comprensibili e facilmente accessibili, per garantire che i consumatori siano a conoscenza della posizione del professionista prima di concludere il contratto. Ogniqualvolta i professionisti rifiutino di partecipare a una procedura ADR, forniscono una spiegazione scritta.*

Emendamento 15

Proposta di direttiva Articolo 1 – punto 3 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 6 – paragrafo 1 – lettera a

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;

Emendamento

3 bis. all'articolo 6, paragrafo 1, la lettera a) è sostituita dalla seguente:

"a) possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto *e competenze per la gestione dei casi transfrontalieri, in particolare nell'ambito del diritto dell'UE in materia di protezione dei consumatori*;"

Emendamento 16

Proposta di direttiva Articolo 1 – punto 3 ter (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 6 – paragrafo 6

Testo in vigore

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

"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 *relativamente alla legislazione settoriale pertinente*. 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 17

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, oppure, qualora ciò non sia possibile, ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori, ***comprese le autorità nazionali competenti in materia di ADR.***

Emendamento 18

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 2 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

2 bis. I professionisti forniscono informazioni sul punto di contatto ADR. Tali informazioni devono essere presentate in modo chiaro, separate dagli altri contenuti presenti sui siti web dei professionisti, in modo da garantire che siano chiaramente visibili e accessibili per i consumatori.

Emendamento 19

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 3 – lettera c

Testo della Commissione

c) la fornitura alle parti di spiegazioni sulle norme procedurali applicate dagli specifici organismi ADR;

Emendamento

c) la fornitura alle parti di spiegazioni sulle norme procedurali applicate dagli specifici organismi ADR, **come le tempistiche specifiche per la comunicazione**;

Emendamento 20

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 8

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 20 – paragrafo 8

Testo della Commissione

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. 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.

Data la natura transfrontaliera dei diritti dei passeggeri e dei viaggiatori, la Commissione collabora strettamente con i centri europei dei consumatori, le imprese dei settori dei trasporti e del turismo, le organizzazioni dei consumatori e altri soggetti che si occupano dei diritti dei consumatori, al fine di promuovere le migliori pratiche e le conoscenze necessarie per rimuovere gli ostacoli che consumatori e professionisti incontrano al momento del ricorso alla procedura ADR in questo settore specifico.";

Emendamento 21

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 8 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 20 – paragrafo 5

Testo della Commissione

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

Emendamento

8 bis. all'articolo 20, il paragrafo 5 è sostituito dal seguente:

"5. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 4 sul suo sito internet fornendo un link al pertinente sito internet della Commissione. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole. **Ogniqualevolta i professionisti rifiutino di partecipare a una procedura ADR, ciascuna autorità competente ne rende pubblica la motivazione.**"

**ALLEGATO: ENTITÀ O PERSONE
DA CUI LA RELATRICE PER PARERE HA RICEVUTO CONTRIBUTI**

Nel corso dell'elaborazione del parere, fino alla sua approvazione in commissione, la relatrice per parere ha ricevuto contributi dalle seguenti entità o persone:

Entità e/o persona
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

L'elenco che precede è compilato sotto l'esclusiva responsabilità della relatrice per parere.

PROCEDURA DELLA COMMISSIONE COMPETENTE PER PARERE

Titolo	Modifica della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e delle direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828
Riferimenti	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Commissione competente per il merito Annuncio in Aula	IMCO 20.11.2023
Parere espresso da Annuncio in Aula	TRAN 20.11.2023
Relatrice per parere: Nomina	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Esame in commissione	22.1.2024
Approvazione	14.2.2024
Esito della votazione finale	+ : 23 - : 1 0 : 15
Membri titolari presenti al momento della votazione finale	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
Supplenti presenti al momento della votazione finale	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Supplenti (art. 209, par. 7) presenti al momento della votazione finale	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci

**VOTAZIONE FINALE PER APPELLO NOMINALE IN SEDE DI COMMISSIONE
COMPETENTE PER PARERE**

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakob G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

Significato dei simboli utilizzati:

+ : favorevoli

- : contrari

0 : astenuti

PROCEDURA DELLA COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO

Titolo	Modifica della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e delle direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828	
Riferimenti	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)	
Presentazione della proposta al PE	17.10.2023	
Commissione competente per il merito Annuncio in Aula	IMCO 20.11.2023	
Commissioni competenti per parere Annuncio in Aula	TRAN 20.11.2023	JURI 20.11.2023
Pareri non espressi Decisione	JURI 29.11.2023	
Relatori Nomina	Laura Ballarín Cereza 10.11.2023	
Esame in commissione	24.1.2024	13.2.2024
Approvazione	22.2.2024	
Esito della votazione finale	+: –: 0:	40 0 0
Membri titolari presenti al momento della votazione finale	Pablo Arias Echeverría, Laura Ballarín Cereza, Adam Bielan, Biljana Borzan, Anna Cavazzini, Dita Charanzová, Deirdre Clune, Virginie Joron, Antonius Manders, Beata Mazurek, Leszek Miller, Anne-Sophie Pelletier, René Repasi, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Róza Thun und Hohenstein, Marion Walsmann	
Supplenti presenti al momento della votazione finale	Marc Angel, Geert Bourgeois, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Ivars Ijabs, Włodzimierz Karpiński, Karen Melchior, Tsvetelina Penkova, Catharina Rinzema, Kosma Złotowski	
Supplenti (art. 209, par. 7) presenti al momento della votazione finale	Pascal Arimont, Patrick Breyer, Sara Cerdas, Asger Christensen, Pascal Durand, Georgios Kyrtos, Emmanuel Maurel, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Caroline Roose, Sabine Verheyen, Petar Vitanov, Axel Voss	
Deposito	26.2.2024	

**VOTAZIONE FINALE PER APPELLO NOMINALE
IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO**

40	+
ECR	Adam Bielan, Geert Bourgeois, Beata Mazurek, Kosma Zlotowski
ID	Virginie Joron
PPE	Pablo Arias Echeverría, Pascal Arimont, Deirdre Clune, Włodzimierz Karpiński, Antonius Manders, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Sabine Verheyen, Axel Voss, Marion Walsmann
Renew	Dita Charanzová, Asger Christensen, Ivars Ijabs, Georgios Kyrtos, Karen Melchior, Catharina Rinzema, Róża Thun und Hohenstein
S&D	Marc Angel, Laura Ballarín Cereza, Biljana Borzan, Sara Cerdas, Pascal Durand, Leszek Miller, Tsvetelina Penkova, René Repasi, Petar Vitanov
The Left	Emmanuel Maurel, Anne-Sophie Pelletier
Verts/ALE	Patrick Breyer, Anna Cavazzini, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Caroline Roose

0	-

0	0

Significato dei simboli utilizzati:

+ : favorevoli

- : contrari

0 : astenuti