



2023/0376(COD)

20.12.2023

*****I**

PROGETTO DI 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.....	28
ALLEGATO: ENTITÀ O PERSONE DA CUI LA RELATRICE HA RICEVUTO CONTRIBUTI	30

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,
 - 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 (A9-0000/2024),
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)

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 professionisti nei settori interessati da un numero elevato di reclami dei consumatori, come i settori dei trasporti e del turismo, a condizione che ciò non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario. Difatti, diversi studi hanno evidenziato come i settori dei trasporti e del turismo stiano ricevendo un numero elevato di reclami da parte dei consumatori, in particolare nell'ambito dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. 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.

Or. en

Emendamento 2

Proposta di direttiva Considerando 2 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(2 ter) Gli organismi ADR dovrebbero rendere pubblico l'elenco di coloro che rifiutano sistematicamente, e senza giustificazione, di rispettare gli esiti delle procedure ADR. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero garantire 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.

Or. en

Emendamento 3

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 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

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, e il diritto alla trasparenza dei prezzi delle tariffe aeree passeggeri e merci di cui all'articolo 23 del regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio⁶. È pertanto opportuno che le controversie sorte in relazione a tali categorie di diritti dei consumatori possano essere trattate nell'ambito di procedure ADR.

³ Regolamento (UE) 2018/302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 febbraio 2018, recante misure volte a impedire i blocchi geografici ingiustificati e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o sul luogo di stabilimento dei clienti

nell'ambito del mercato interno e che modifica i regolamenti (CE) n. 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE (GU L 60I del 2.3.2018, pag. 1).

⁴ Direttiva 2014/92/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, sulla comparabilità delle spese relative al conto di pagamento, sul trasferimento del conto di pagamento e sull'accesso al conto di pagamento con caratteristiche di base (GU L 257 del 28.8.2014, pag. 214).

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

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

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).

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).

Or. en

Emendamento 4

Proposta di direttiva Considerando 10

Testo della Commissione

(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

Emendamento

(10) Gli Stati membri dovrebbero garantire che l'ADR consenta ai consumatori che lo richiedono di avviare e seguire procedure ADR anche offline. *Dovrebbero* inoltre 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

controversia abbiano sempre accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica.

abbiano sempre accesso a un riesame delle procedure automatizzate da parte di una persona fisica.

Or. en

Emendamento 5

Proposta di direttiva Considerando 10 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(10 bis) Per rafforzare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nell'ADR e aumentare la loro partecipazione alle procedure ADR, è fondamentale garantire la qualità del funzionamento e delle attività degli organismi ADR per i consumatori. A tal fine è opportuno sviluppare le competenze del personale degli organismi ADR. Il personale coinvolto nelle procedure ADR dovrebbe pertanto essere tenuto a seguire una formazione annuale obbligatoria per garantire che le proprie conoscenze siano aggiornate.

Or. en

Emendamento 6

Proposta di direttiva Considerando 11

Testo della Commissione

Emendamento

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

(11) Gli Stati membri dovrebbero inoltre consentire agli organismi ADR **dotati di conoscenze e competenze sufficienti** 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

organismi ADR e per i professionisti. I consumatori dovrebbero essere informati del raggruppamento delle loro controversie e dovrebbero avere la possibilità di rifiutarlo.

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.

Or. en

Emendamento 7

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 10 giorni lavorativi*** alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura proposta. ***In caso di inadempienza, dovrebbero essere soggetti a sanzioni a norma della presente direttiva.***

Or. en

Emendamento 8

Proposta di direttiva Considerando 14

Testo della Commissione

Emendamento

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

soppresso

Or. en

Emendamento 9

Proposta di direttiva Considerando 14 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 bis) *In molti paesi europei i consumatori non sono ancora sufficientemente informati in merito all'esistenza degli organismi ADR per i consumatori e ai servizi offerti da questi ultimi. 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, separandole chiaramente dalle altre. Le informazioni dovrebbero essere incluse nelle condizioni generali del professionista e nelle fatture emesse da quest'ultimo. Inoltre, per agevolare la comunicazione, i professionisti dovrebbero creare un apposito indirizzo di posta elettronica che consenta ai consumatori di contattarli ai soli fini delle procedure ADR.*

Emendamento 10

Proposta di direttiva Considerando 14 ter (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(14 ter) 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. L'articolo 17 della direttiva 2013/11/UE dovrebbe essere modificato al fine di includervi l'obbligo per gli organismi ADR di segnalare pratiche commerciali sleali e condizioni generali abusive alle autorità nazionali competenti o alle associazioni dei consumatori ogniqualvolta ne vengano a conoscenza.

Emendamento 11

Proposta di direttiva Considerando 15

Testo della 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

(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.

scegliere di avvalersi di altri organismi con competenze pertinenti **e dovrebbero garantire che dispongano di risorse umane e di bilancio adeguate**. I punti di contatto ADR designati dovrebbero essere comunicati alla Commissione.

Or. en

Emendamento 12

Proposta di direttiva Considerando 17

Testo della Commissione

(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.

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, **e che indirizzi i consumatori a un organismo competente per la risoluzione delle loro controversie. La Commissione dovrebbe garantire il coordinamento tra tale strumento digitale interattivo e gli altri strumenti digitali nazionali e dell'Unione. Nell'elaborare tale strumento la Commissione dovrebbe consultare i portatori di interessi pertinenti, compresi i centri europei dei consumatori, le associazioni dei consumatori o altri organismi competenti per la protezione dei consumatori.**

Or. en

Emendamento 13

Proposta di direttiva Considerando 17 bis (nuovo)

Testo della Commissione

Emendamento

(17 bis) *È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni della presente direttiva e ne garantiscano l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.*

Or. en

Emendamento 14

Proposta di direttiva Articolo 1 – punto -1 (nuovo) Direttiva 2013/11/UE Articolo 1

Testo in vigore

Emendamento

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

Articolo 1

Articolo 1

Oggetto

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

"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.

diritto di accedere al sistema giudiziario.

La presente direttiva prevede che la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR sia obbligatoria nei settori dei trasporti e del turismo, senza tuttavia impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso 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.

Qualora ai sensi della legislazione nazionale la partecipazione a tali procedure sia volontaria, gli Stati membri impongono ai professionisti che scelgono di non parteciparvi di motivare pubblicamente tale scelta."

Or. en

Emendamento 15

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera b – punto i

Testo della Commissione

Emendamento

i) pratiche commerciali sleali e clausole abusive,

soppresso

Or. en

Emendamento 16

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera b – punto iv

Testo della Commissione

Emendamento

iv) *accesso ai servizi e alle consegne,* *soppresso*

Or. en

Emendamento 17

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – comma 1 – lettera b – punto v

Testo della Commissione

Emendamento

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

Or. en

Emendamento 18

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 1

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 2 – paragrafo 1 – comma 2

Testo della Commissione

Emendamento

*Gli Stati membri possono applicare le
procedure ADR di cui alla presente
direttiva anche a categorie di controversie
diverse da quelle elencate al primo
comma, lettera b).";* *soppresso*

Or. en

Emendamento 19

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE
Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera a

Testo della Commissione

"a) assicurino che i consumatori possano presentare i reclami e la documentazione di supporto necessaria online in modo tracciabile e che i consumatori **che lo richiedono** possano presentare tale documentazione e accedervi in formato non digitale;

Emendamento

"a) assicurino che i consumatori possano presentare i reclami e la documentazione di supporto necessaria online in modo tracciabile e che i consumatori possano presentare tale documentazione e accedervi in formato non digitale;

Or. en

Emendamento 20

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 3 – lettera b

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 5 – paragrafo 2 – lettera c

Testo della Commissione

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;

Emendamento

c) **garantiscono** che l'esito della procedura ADR sia riesaminato da una persona fisica quando la procedura è stata espletata con mezzi automatizzati;

Or. en

Emendamento 21

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 vi **acconsenta espressamente e che l'organismo ADR disponga di conoscenze**

e competenze sufficienti per gestire i casi raggruppati;"

Or. en

Emendamento 22

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 **10** giorni lavorativi.";

Or. en

Emendamento 23

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 3 bis (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

Emendamento

3 bis. all'articolo 6, 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 **annuale** 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

organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g).

monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g)."

Or. en

Emendamento 24

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 4

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 7 – paragrafo 2

Testo della Commissione

Emendamento

4. *l'articolo 7, paragrafo 2, è così modificato:*

soppresso

(a) *nella parte introduttiva, la prima frase è sostituita dalla seguente:*

"Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi modo essi ritengano appropriato, le relazioni biennali d'attività.";

(b) *la lettera h) è soppressa;*

Or. en

Emendamento 25

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 4 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 7 – paragrafo 2 – lettera g

Testo in vigore

Emendamento

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

4 bis. *all'articolo 7, paragrafo 2, la lettera g) è sostituita dalla seguente:*

"g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR e i professionisti

che rifiutano sistematicamente, e senza giustificazione, di rispettare gli esiti delle procedure ADR;"

Or. en

Emendamento 26

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

Testo della Commissione

Emendamento

4 ter. è inserito l'articolo seguente:

"Articolo 11 bis

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

Or. en

Emendamento 27

Proposta di direttiva
Articolo 1 – punto 4 quater (nuovo)
Direttiva 2013/11/UE
Articolo 13 – paragrafo 2

Testo in vigore

Emendamento

2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite ***in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile*** sul sito web del professionista, ove esista, ***e se del caso*** nelle condizioni generali

4 quater. All'articolo 13, il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

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

applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore.

a) sul sito web del professionista, ove esista, in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile, e mantenute chiaramente separate dalle altre informazioni disponibili sul sito web del professionista;

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 creano un apposito indirizzo di posta elettronica che consenta ai consumatori di contattarli ai soli fini delle procedure ADR."

Or. en

Emendamento 28

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 5

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 13 – paragrafo 3

Testo della Commissione

Emendamento

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

soppresso

Or. en

Emendamento 29

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 14 – paragrafo 2

Testo della Commissione

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

Emendamento

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

Or. en

Emendamento 30

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6 bis (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 bis. 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. ***È altresì incluso l'obbligo per gli organismi ADR di indirizzare i consumatori alle autorità di tutela dei consumatori e/o alle associazioni dei consumatori ogniqualvolta segnalino pratiche commerciali ingannevoli, nonché di segnalare alle autorità competenti pratiche commerciali sleali e condizioni generali abusive 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.”

Or. en

Emendamento 31

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

Testo in vigore

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

Emendamento

6 ter. 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 provvedono affinché le loro autorità competenti dispongano di risorse di bilancio e di altro tipo sufficienti, compreso un numero sufficiente di membri del personale dotati delle competenze necessarie, e affinché adottino le procedure e altre disposizioni necessarie per il corretto esercizio delle loro funzioni.*** 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.”

Or. en

Emendamento 32

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 6 quater (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 19 – paragrafo 3

Testo in vigore

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

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

Emendamento

6 quater. *all'articolo 19, il paragrafo 3 è così modificato:*

(a) *la parte introduttiva è sostituita dalla seguente:*

"3. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR comunichino ogni **anno** alle autorità competenti informazioni concernenti:"

(b) *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 senza giustificazione, di rispettare gli esiti delle procedure ADR.**"

Or. en

Emendamento 33

Proposta di direttiva

Articolo 1 – punto 7

Direttiva 2013/11/UE

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

Testo della Commissione

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

Emendamento

soppresso

Or. en

Emendamento 34

Proposta di direttiva Articolo 1 – punto 7 bis (nuovo)

Direttiva 2013/11/UE

Articolo 20 – paragrafo 5

Testo in vigore

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

7 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. **Ogni autorità competente rende pubblico l'elenco dei professionisti che rifiutano sistematicamente, e senza giustificazione, di rispettare gli esiti delle procedure ADR.**"

Or. en

Emendamento 35

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 **di facile utilizzo** 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, **e che indirizza i consumatori a un organismo competente a risolvere le loro controversie.**

La Commissione, se del caso, è responsabile del coordinamento tra tale strumento digitale interattivo e gli strumenti digitali nazionali.

Nell'elaborare lo strumento la Commissione consulta i pertinenti portatori di interessi, compresi i centri europei dei consumatori, le associazioni dei consumatori o altri organismi competenti per la protezione dei consumatori.";

Or. en

Emendamento 36

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

"1. 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.

2. *Gli Stati membri assicurano che, ai fini dell'irrogazione delle sanzioni, si tenga conto dei seguenti criteri, non esaustivi e indicativi, ove appropriati:*

a) *la natura, la gravità, l'entità e la durata della violazione;*

- b) eventuali azioni intraprese dal professionista per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio;*
- c) eventuali violazioni commesse in precedenza dal professionista;*
- d) i benefici finanziari conseguiti o le perdite evitate dal professionista in conseguenza della violazione, se i relativi dati sono disponibili;*
- e) le sanzioni inflitte al professionista per la stessa violazione in altri Stati membri in casi transfrontalieri in cui informazioni relative a tali sanzioni sono disponibili attraverso il meccanismo istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio;*
- f) eventuali altri fattori aggravanti o attenuanti applicabili alle circostanze del caso.*

3. Gli Stati membri notificano le norme e le misure di cui al paragrafo 1 alla Commissione entro il ... [24 mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva modificativa] e provvedono poi a darle immediata notifica delle eventuali modifiche successive.

Or. en

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'allegato I, articolo 8, del regolamento, la relatrice dichiara di aver ricevuto, nel corso dell'elaborazione del progetto di 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

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