



COMMISSIONE EUROPEA

Bruxelles, 29.11.2011  
COM(2011) 793 definitivo

2011/0373 (COD)

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)**

{SEC(2011) 1408 definitivo}

{SEC(2011) 1409 definitivo}

## RELAZIONE

### 1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

La presente proposta, unitamente alla proposta di regolamento sulla risoluzione delle controversie online per le controversie dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori) va considerata nel contesto degli impegni volti a migliorare il funzionamento del mercato interno al dettaglio, più in particolare le possibilità di ricorso per i consumatori.

Una buona parte dei consumatori europei incontra problemi quando acquista beni e servizi sul mercato interno. Nel 2010 circa il 20% dei consumatori europei ha fatto tale esperienza<sup>1</sup>. Sebbene la legislazione garantisca un livello generalmente elevato di protezione del consumatore, i problemi dei consumatori spesso restano irrisolti. Le perdite subite dai consumatori europei a causa di problemi connessi all'acquisto di beni o servizi ammontano secondo le stime allo 0,4% del PIL dell'UE.

Oltre ai consueti mezzi di ricorso giudiziari<sup>2</sup>, in taluni Stati membri i consumatori e le imprese hanno la possibilità di presentare i loro reclami ad organismi di risoluzione alternativa delle controversie (organismi ADR). Tali organismi sono destinati a risolvere le controversie tra le parti senza ricorrere ai tribunali, grazie all'intervento di un arbitro, un conciliatore, un mediatore, un ombudsman o una commissione per i reclami.

La Commissione ha adottato due raccomandazioni sull'ADR per i consumatori<sup>3</sup> e ha istituito due reti che si occupano dell'ADR (ECC-NET<sup>4</sup> e FIN-NET<sup>5</sup>). Vari atti legislativi settoriali dell'UE contengono una clausola sull'ADR<sup>6</sup> e la direttiva sulla mediazione<sup>7</sup> promuove la composizione amichevole delle controversie, anche quelle dei consumatori. Tuttavia esaminando la situazione attuale si identificano le carenze principali seguenti, che

---

<sup>1</sup> Eurobarometro 342, "Consumer empowerment" (*Conferimento di diritti ai consumatori*), pag. 169.

<sup>2</sup> Ad esempio il regolamento (CE) n. 861/2007 che istituisce un procedimento europeo per le controversie di modesta entità, GU L 199 del 31.7.2007, pag. 1.

<sup>3</sup> Raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31 e raccomandazione 2001/310/CE della Commissione sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo ADR, GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

<sup>4</sup> La rete dei Centri europei per i consumatori (ECC-Net) aiuta i consumatori a rivolgersi all'organismo di ADR competente in un altro Stato membro in caso di controversie transfrontaliere.

<sup>5</sup> FIN-NET è costituita da sistemi di ADR che trattano controversie transfrontaliere tra consumatori e fornitori di servizi finanziari.

<sup>6</sup> Ad esempio, la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa alle norme comuni per il mercato interno del gas naturale (GU L 211 del 14.8.2009, pagg. 55 e 94). Direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66). Direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (Direttiva sul commercio elettronico) (GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1).

<sup>7</sup> GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

compromettono l'efficacia dell'ADR: lacune nella copertura, scarsa consapevolezza dei consumatori e delle imprese nonché qualità non omogenea delle procedure ADR<sup>8</sup>.

L'assenza di un'ADR efficace crea particolari difficoltà nel contesto delle operazioni commerciali transfrontaliere (ad es. barriere linguistiche, costi potenzialmente più elevati, differenze a livello legislativo fra Stati membri).

Dopo aver esaminato i problemi identificati, la Commissione ha deciso di proporre misure sull'ADR volte a garantire che tutti i reclami dei consumatori possano essere presentati ad un organismo ADR e che le controversie connesse ad operazioni commerciali transfrontaliere possano essere risolte più facilmente<sup>9</sup>.

## **2. RISULTATI DELLE CONSULTAZIONI CON LE PARTI INTERESSATE E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO**

### **2.1. Ricorso al parere di esperti e consultazione delle parti interessate**

La Commissione ha realizzato vari studi sull'ADR, fra i quali "*Studi on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*" (Studio sull'utilizzo della risoluzione alternativa delle controversie nell'Unione europea)<sup>10</sup> nel 2009, che effettua un'analisi approfondita degli organismi di ADR esistenti e del loro funzionamento in tutti gli Stati membri, lo studio "*Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and opinions*" (I ricorsi dei consumatori nell'UE: esperienze, percezioni e opinioni dei consumatori)<sup>11</sup>, "*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*" (Valutazione dei costi di messa in conformità, compresi i costi/oneri amministrativi per le imprese, connessi all'uso della risoluzione alternativa delle controversie (ADR)) del 2011 e lo studio "*Cross-border ADR in the European Union*" (ADR transfrontaliera nell'Unione europea)<sup>12</sup>, sempre del 2011.

La consultazione pubblica sull'utilizzo dell'ADR è stata avviata nel gennaio 2011<sup>13</sup>. Il consenso sull'ADR è risultato decisamente elevato: tutti i rispondenti concordano sulla necessità di sviluppare ulteriormente l'ADR in modo da migliorare il funzionamento del mercato interno. L'ampia maggioranza dei rispondenti sostiene anche iniziative a livello dell'Unione e sottolinea la necessità di procedure ADR di qualità, disponibili soprattutto per le controversie connesse ad operazioni commerciali transfrontaliere e in ambito elettronico. A

---

<sup>8</sup> Cfr. studio sull'utilizzo della risoluzione alternativa delle controversie nell'Unione europea del 16 ottobre 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), pagg. 56-63; 112-115; 120-121.

<sup>9</sup> Iniziativa faro Europa 2020: "Un'agenda digitale europea", COM(2010) 245, pag. 13; comunicazione della Commissione "Atto per il mercato unico", COM(2011) 206, pag. 9.

<sup>10</sup> *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* (Studio sull'utilizzo della risoluzione alternativa delle controversie nell'Unione europea), consultazione pubblica del consorzio di valutazione della politica per i consumatori (CPEC), 2009, consultabile all'indirizzo seguente: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> "*Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions*" (I ricorsi dei consumatori nell'Unione europea: esperienze, percezioni e opinioni dei consumatori), 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Consultazione pubblica sull'utilizzo della risoluzione alternativa delle controversie (ADR) quale strumento per risolvere le controversie connesse ad operazioni commerciali e prassi nell'UE: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

loro avviso, per essere efficaci, le procedure ADR devono essere guidate da una serie di principi comuni, quali l'imparzialità, la trasparenza, l'efficacia e l'equità. Molti rispondenti sono a favore del miglioramento delle procedure ODR, soprattutto per le operazioni nell'ambito del commercio elettronico, dove i reclami sono in aumento, specialmente per casi di valore poco elevato.

Nel marzo 2011 i servizi della Commissione ed il Parlamento europeo hanno organizzato un vertice sulla "Risoluzione alternativa delle controversie per il mercato interno e i consumatori", in occasione del quale si sono riunite circa 200 parti interessate. Dal dibattito è emerso un generale sostegno allo sviluppo dell'ADR, inclusa l'ODR, per i consumatori ed è stata sottolineata la necessità di un intervento dell'Unione. Nell'aprile 2011 è stato organizzato il gruppo di lavoro "ADR, come farla funzionare meglio?" all'interno del vertice europeo dei consumatori<sup>14</sup>, al quale hanno partecipato 60 soggetti interessati.

Un ulteriore input è stato fornito in particolare da una consultazione di imprese svolta dai servizi della Commissione tra dicembre 2010 e gennaio 2011 attraverso l'European business test panel (Gruppo pilota di imprese europee)<sup>15</sup> e da una consultazione di imprese effettuata tra marzo e maggio 2011 tramite la piattaforma per le inchieste sulle PMI<sup>16</sup>.

È stato consultato anche il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD).

## **2.2. Valutazione dell'impatto**

La Commissione ha effettuato una valutazione dell'impatto (VI) dettagliata, analizzando una serie di opzioni strategiche sia per "*la copertura, l'informazione e la qualità dell'ADR*" che per "*l'ODR per le operazioni transfrontaliere di commercio elettronico*". Secondo le conclusioni della VI, solo una combinazione di due strumenti sull'ADR e sull'ODR può garantire l'accesso a mezzi imparziali, trasparenti, efficaci ed equi per comporre le controversie dei consumatori a livello nazionale e transfrontaliero senza rivolgersi ai tribunali. In particolare, una direttiva quadro è lo strumento più adatto a garantire una completa copertura ADR in tutti gli Stati membri, ad informare i consumatori in merito all'ADR e ad accertarsi che gli organismi ADR rispettino determinati principi di qualità. Con una completa copertura ADR si potrà istituire il quadro necessario, sulla base del quale il sistema ODR a livello dell'UE potrà trattare in modo efficace le controversie riguardanti operazioni transfrontaliere di commercio elettronico.

## **3. ELEMENTI GIURIDICI DELLA PROPOSTA**

### **3.1. Elementi principali della proposta**

#### *3.1.1. Garantire che esistano procedure ADR per tutte le controversie dei consumatori*

Nell'ambito della presente proposta gli Stati membri garantiscono che tutte le controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi possano essere sottoposte ad un organismo ADR, anche online. Per ottemperare integralmente ai loro

---

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

<sup>15</sup> 335 società di tutti gli Stati membri dell'UE sono state consultate in merito alle loro esperienze ed opinioni sull'ADR: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

<sup>16</sup> Durante tale consultazione 927 piccole e medie imprese hanno risposto a domande riguardanti l'ADR.

obblighi gli Stati membri possono avvalersi degli organismi ADR esistenti adeguandone il campo d'applicazione, se necessario, oppure possono crearne di nuovi o istituire un organismo residuo transsettoriale.

La presente proposta riguarda le controversie tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi. Sono compresi i reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti, ma anche quelli presentati dai professionisti contro i consumatori. La presente proposta si applica a tutti gli organismi ADR che cercano di risolvere le controversie tra consumatori e professionisti in via extragiudiziale, attraverso l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie. Essa riguarda in particolare le procedure di mediazione, ma anche le procedure extragiudiziali di natura arbitrale, ad esempio presso le commissioni per i reclami dei consumatori o le procedure di arbitrato e di conciliazione. La presente proposta non si applica ai sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, né agli organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista. Sono escluse anche le negoziazioni dirette tra le parti.

### *3.1.2. Informazioni sull'ADR e collaborazione*

In caso di controversia i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente gli organismi ADR competenti a trattarla. A tal fine la presente proposta garantisce che i consumatori siano in grado di reperire informazioni sull'organismo ADR competente nei principali documenti commerciali forniti dal professionista e, se questo dispone di un sito web, su tale sito. Inoltre i professionisti sono tenuti ad informare i consumatori se intendono impegnarsi ad utilizzare l'ADR in relazione a reclami presentati nei loro confronti dai consumatori. Tale obbligo costituisce un incentivo per i professionisti ad utilizzare l'ADR con maggiore frequenza.

Nell'ambito della presente proposta gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano ottenere assistenza se coinvolti in una controversia transfrontaliera. Gli Stati membri possono delegare la responsabilità relativa a tale mansione ai rispettivi centri della rete di Centri europei dei consumatori (ECC-Net), che attualmente svolge la funzione di orientare i consumatori verso gli organismi ADR competenti a trattare le loro controversie transfrontaliere.

Nell'ambito della proposta, gli organismi ADR sono incoraggiati ad associarsi alle reti di organismi ADR di un determinato settore o area quando trattano controversie in tale area. Inoltre la proposta promuove la collaborazione tra organismi ADR e autorità nazionali incaricate dell'attuazione della legislazione di protezione dei consumatori.

La presente proposta comprende disposizioni volte a garantire l'osservanza di severi principi di riservatezza e tutela dei dati, nel rispetto della legislazione pertinente dell'Unione.

### *3.1.3. Qualità degli organismi ADR*

La presente proposta intende garantire che gli organismi ADR rispettino i principi di qualità relativi ad imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità. Tali principi sono stati stabiliti da due raccomandazioni della Commissione. Conferendo a tali principi un effetto vincolante, la presente proposta crea condizioni di parità per l'ADR e rafforza la fiducia dei consumatori e dei professionisti nelle procedure ADR.

La trasparenza degli organismi ADR deve garantire che le parti ricevano tutte le informazioni necessarie per decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR. Le procedure ADR devono essere efficaci ed affrontare determinati punti sfavorevoli connessi alle procedure giudiziali, quali costi, tempi lunghi e complessità. Basandosi sui risultati di studi effettuati, la presente proposta prescrive che le controversie siano risolte entro 90 giorni. Per garantire che le procedure ADR restino accessibili a tutti i consumatori, la presente proposta dispone che siano gratuite o a costi moderati per i consumatori.

#### *3.1.4. Monitoraggio*

Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e forniscano un servizio di qualità ai consumatori e ai professionisti, è necessario monitorarli con assiduità. In ogni Stato membro un'autorità competente è incaricata del monitoraggio del funzionamento degli organismi ADR del proprio territorio. Le autorità competenti valutano, tra l'altro, sulla base delle informazioni loro trasmesse dagli organismi ADR, se un determinato organismo ADR rispetti i requisiti qualitativi stabiliti dalla presente proposta. Inoltre le autorità competenti pubblicano a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Ogni tre anni la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione della direttiva.

### **3.2. Principio di sussidiarietà**

La proposta si fonda sull'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

L'elaborazione di un sistema ADR che funzioni correttamente all'interno dell'Unione, basato su organismi ADR esistenti negli Stati membri, nel rispetto delle loro tradizioni legali, rafforzerà la fiducia dei consumatori nel mercato interno al dettaglio, compreso il settore del commercio elettronico. Si potranno anche creare nuove opportunità per le imprese. L'intervento dei soli Stati membri produrrebbe un'ulteriore frammentazione dell'ADR, che a sua volta contribuirebbe ad instaurare disparità di trattamento per i consumatori e per i professionisti nel mercato interno e creerebbe livelli divergenti di riparazioni per i consumatori all'interno dell'Unione. L'intervento a livello dell'Unione, come proposto, dovrebbe fornire ai consumatori europei lo stesso livello di protezione, promuovere le prassi concorrenziali tra le imprese e, di conseguenza, incrementare lo scambio di prodotti o servizi attraverso i confini.

Definendo a livello dell'Unione principi e regole comuni per gli organismi e le procedure ADR in tutti gli Stati membri si otterrà il netto vantaggio di garantire un trattamento efficace ed adeguato delle controversie dei consumatori connesse a operazioni nazionali o transfrontaliere. Si potrà anche garantire una maggiore omogeneità dei livelli qualitativi delle procedure ADR nell'Unione.

La divergenza nelle politiche nazionali in merito alle procedure ADR (o la loro mancanza) dimostra che l'intervento unilaterale degli Stati membri non può individuare soluzioni soddisfacenti per i consumatori, né per le imprese. Un'ADR efficace ed efficiente per le controversie transfrontaliere deve poter contare su un sistema di organismi ADR nazionali che funzioni correttamente e sul quale potrà essere fondata la piattaforma ODR a livello dell'UE.

### **3.3. Proporzionalità**

La proposta rispetta il principio di proporzionalità per le seguenti ragioni.

La proposta non va al di là di quanto è strettamente necessario per raggiungere gli obiettivi. Essa non disciplina tutti gli aspetti dell'ADR, ma si concentra su taluni aspetti fondamentali della risoluzione extragiudiziale delle controversie. La direttiva quadro si baserà su organismi ADR già esistenti e lascerà agli Stati membri la possibilità di scegliere forma e metodi per ottenere i risultati desiderati.

Gli obiettivi della presente proposta saranno raggiunti a costi il più possibile bassi per le imprese e gli Stati membri, evitando la duplicazione delle spese e oneri amministrativi inutili.

#### **4. INCIDENZA SUL BILANCIO**

La presente proposta non incide sul bilancio dell'UE. Per tale motivo alla presente proposta non è acclusa la scheda finanziaria.

Proposta di

**DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

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

vista la proposta della Commissione europea<sup>17</sup>,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>18</sup>,

sentito il Garante europeo della protezione dei dati,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria,

considerando quanto segue:

- (1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a) del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante i provvedimenti adottati in virtù dell'articolo 114. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.
- (2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, del TFUE il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione di beni e servizi. Affinché i consumatori abbiano fiducia nel mercato interno e ne traggano vantaggi, è necessario fornire loro l'accesso a strumenti semplici e poco costosi per risolvere le controversie connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi. Questo vale sia per le operazioni offline che per quelle online, soprattutto se i consumatori acquistano oltre confine.
- (3) La risoluzione alternativa delle controversie offre una soluzione semplice, veloce ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, nell'Unione europea la risoluzione alternativa delle controversie non è ancora sufficientemente sviluppata. Affinché i consumatori possano avvalersi del suo intero potenziale, la

---

<sup>17</sup> GU C ... del ..., pag. ...

<sup>18</sup> GU C ... del ..., pag. ...



risoluzione alternativa delle controversie deve essere disponibile per tutti i tipi di controversie dei consumatori, le procedure ADR devono raggiungere tutte gli stessi livelli qualitativi e i consumatori e i professionisti devono essere a conoscenza di tali procedure. Gli organismi ADR devono anche essere in grado di trattare con efficienza le controversie transfrontaliere.

- (4) Nell'Atto per il mercato unico<sup>19</sup>, la Commissione ha identificato la legislazione sulla risoluzione alternativa delle controversie che comprende anche il commercio elettronico quale una delle dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia nel mercato unico.
- (5) Il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento ed il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico<sup>20</sup>.
- (6) Lo sviluppo, all'interno dell'Unione europea, di una risoluzione alternativa delle controversie che funzioni correttamente serve a rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato interno, anche nel settore del commercio elettronico. Tale sviluppo deve fondarsi sulle procedure ADR che già esistono negli Stati membri e rispettare le loro tradizioni legali.
- (7) La presente direttiva si applica alle controversie contrattuali tra consumatori e professionisti connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi in tutti i settori economici. Sono compresi i reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti, ma anche quelli presentati dai professionisti e riguardanti consumatori. La presente direttiva non si applica alle controversie tra professionisti; tuttavia essa non impedisce agli Stati membri di adottare o mantenere in vigore disposizioni relative a procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.
- (8) La definizione di "consumatore" deve comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni ed in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti a duplice scopo) e lo scopo dell'operazione è limitato in modo da non essere predominante nel contesto generale della fornitura, la persona va considerata come un consumatore.
- (9) La presente direttiva non pregiudica la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale<sup>21</sup>, il regolamento (CE) n. 44/2001 del Consiglio, del 22 dicembre 2000, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale<sup>22</sup>, il regolamento (CE) n. 864/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, sulla legge

---

<sup>19</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni: Atto per il mercato unico - Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia – "Insieme per una nuova crescita", COM(2011) 206 definitivo, pag. 9.

<sup>20</sup> Conclusioni del Consiglio europeo del 24-25 marzo 2011 (EUCO 10/11), pag. 4; cfr. anche conclusioni del Consiglio europeo del 23 ottobre 2011 (EUCO 52/11), pagg. 1-2.

<sup>21</sup> GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

<sup>22</sup> GU L 12 del 16.1.2001, pag. 32.

applicabile alle obbligazioni extracontrattuali ("Roma II")<sup>23</sup> ed il regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali ("Roma I")<sup>24</sup>.

- (10) La presente direttiva prevale sulla legislazione dell'Unione contenente disposizioni volte a promuovere l'istituzione di organismi ADR in un settore specifico. Qualora la legislazione settoriale disponga l'istituzione di tali organismi, la presente direttiva prevale solo nella misura in cui tale legislazione non garantisce un livello di protezione del consumatore almeno equivalente.
- (11) Gli organismi ADR sono molto diversi nei vari paesi dell'Unione ma anche all'interno degli Stati membri. La presente direttiva copre qualsiasi organismo istituito su base permanente e che offre la risoluzione di controversie attraverso una procedura ADR. Una procedura di arbitrato istituita all'esterno del quadro di un organismo ADR su base ad hoc, per un'unica controversia tra un consumatore ed un professionista non va considerata come procedura ADR.
- (12) La presente proposta non si applica alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della composizione sono alle esclusive dipendenze del professionista, né alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista. Non si applica neppure alle negoziazioni dirette tra le parti. Inoltre essa non si applica ai tentativi messi in atto dal giudice al fine di giungere ad una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa.
- (13) Gli Stati membri devono garantire che le controversie oggetto della presente direttiva possano essere presentate ad un organismo ADR che soddisfa i requisiti da essa stabiliti. Gli Stati membri devono avere la possibilità di ottemperare a tale obbligo contando sugli organismi ADR esistenti ed adeguandone il campo d'applicazione, se necessario, oppure creando nuovi organismi ADR. La presente direttiva non obbliga gli Stati membri a creare organismi ADR specifici per ogni settore del commercio al dettaglio. Gli Stati membri devono avere la possibilità di provvedere alla creazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo specifico è competente.
- (14) La presente direttiva non impedisce ai professionisti stabiliti in uno Stato membro di essere coperti da un organismo ADR situato in un altro Stato membro. Gli Stati membri devono promuovere lo sviluppo di tali organismi.
- (15) La presente direttiva non impedisce agli Stati membri di mantenere o introdurre procedure ADR che trattano in comune controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori. Tali procedure possono essere considerate come fase preliminare all'ulteriore sviluppo di procedure ADR collettive all'interno dell'Unione.
- (16) Il trattamento di informazioni relative a controversie oggetto della presente direttiva deve avvenire nel rispetto delle regole sulla tutela dei dati personali stabilite dalle leggi, dai regolamenti e dalle disposizioni amministrative degli Stati membri adottati a

---

<sup>23</sup> GU L 199 del 31.7.2007, pag. 40.

<sup>24</sup> GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

norma della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

- (17) Le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie sono considerate imparziali solo se non possono essere oggetto di pressioni che potenzialmente influiscono sul loro atteggiamento nei confronti della controversia. La necessità di garantire l'assenza di tali pressioni si manifesta in particolare quando gli organismi ADR sono finanziati da una delle parti della controversia o da un'organizzazione alla quale appartiene una delle parti.
- (18) Per garantire la trasparenza degli organismi e delle procedure ADR è necessario che le parti ricevano tutte le informazioni che consentono loro di decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR.
- (19) Le procedure ADR devono essere efficaci. Esse devono essere semplici e veloci e durare, in genere, non più di 90 giorni. L'organismo ADR deve avere la possibilità di estendere questo periodo se la complessità della controversia in questione lo richiede.
- (20) Le procedure ADR devono essere gratuite o a costi moderati per i consumatori, affinché essi ritengano sia economicamente ragionevole farvi ricorso.
- (21) Le procedure ADR devono essere eque, ovvero le parti di una controversia devono essere informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR.
- (22) Quando sorge una controversia i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente quali fra gli organismi ADR siano competenti a trattare il loro reclamo e sapere se il professionista coinvolto intende partecipare al procedimento trasmesso all'organismo ADR. Per questo motivo i professionisti devono fornire tali informazioni nei loro principali documenti commerciali e, qualora dispongano di un sito web, sul loro sito. Il suddetto obbligo non pregiudica l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), l'articolo 7, paragrafo 1 e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori<sup>25</sup>. Per i contratti dei consumatori conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t) della direttiva 2011/83/UE prescrive al professionista di informare il consumatore in merito alla possibilità di ricorrere ad un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso al quale il professionista stesso è soggetto, nonché in merito alle condizioni per accedervi, prima che il consumatore sia vincolato dal contratto. L'articolo 7, paragrafo 1, della direttiva 2011/83/UE prescrive che, per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il professionista fornisce al consumatore le suddette informazioni su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole.
- (23) La presente direttiva non prescrive che la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR sia obbligatoria, né che l'esito di tali procedure sia vincolante per i professionisti, quando un consumatore presenta un reclamo nei loro confronti. Tuttavia la presente direttiva non pregiudica le norme nazionali che obbligano i professionisti a

---

<sup>25</sup> GUL ... del ..., pag. ...

partecipare a tali procedure o rendono vincolante il loro esito per i professionisti, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario secondo le garanzie di cui all'articolo 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

- (24) Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere.
- (25) Le reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, quali FIN-NET nel settore dei servizi finanziari, devono essere rafforzate all'interno dell'Unione. Gli Stati membri devono promuovere l'adesione degli organismi ADR a tali reti.
- (26) Attraverso l'assidua collaborazione tra organismi ADR e autorità nazionali incaricate dell'attuazione della legislazione dell'Unione sulla protezione dei consumatori si deve rendere più efficace l'applicazione di tale legislazione.
- (27) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e con efficacia, è necessario monitorarli con assiduità. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva devono pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Anche altri organismi, quali organismi ADR, associazioni di consumatori, associazioni d'impresa e la rete dei Centri europei dei consumatori, devono pubblicare il suddetto elenco. Inoltre le autorità competenti devono pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Gli organismi ADR devono trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali si baseranno le suddette relazioni. Gli Stati membri devono incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori<sup>26</sup>.
- (28) È necessario che gli Stati membri determinino le sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni della presente direttiva relative all'informazione dei consumatori da parte dei professionisti e alle informazioni che gli organismi ADR devono trasmettere alle autorità competenti e ne garantiscano l'applicazione. Occorre che tali sanzioni siano effettive, proporzionate e dissuasive.
- (29) Il regolamento (CE) n. 2006/2004 del parlamento Europeo e del Consiglio del 27 ottobre 2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori)<sup>27</sup> deve essere modificato per includere nel suo allegato un riferimento alla presente direttiva in modo da rafforzare la cooperazione transfrontaliera per l'attuazione della presente direttiva.
- (30) La direttiva 2009/22 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009 relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (direttiva sui provvedimenti inibitori)<sup>28</sup> deve essere modificata per includere nel suo allegato un

---

<sup>26</sup> GU L 136 del 2.6.2010, pag. 1.

<sup>27</sup> GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

<sup>28</sup> GU L 110 dell'1.5.2009, pagg. 30-36.

riferimento alla presente direttiva, in modo da garantire la tutela degli interessi collettivi dei consumatori stabiliti dalla presente direttiva.

- (31) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, in particolare contribuire al corretto funzionamento del mercato interno garantendo un livello elevato di protezione del consumatore, non può essere conseguito in maniera soddisfacente dagli Stati membri, mentre lo può essere a livello di Unione, l'Unione può adottare provvedimenti conformemente al principio di sussidiarietà di cui all'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (32) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti segnatamente dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare dagli articoli 7, 8, 38 e 47 della medesima.

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

## **CAPITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

### *Articolo 1 Oggetto*

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

### *Articolo 2 Ambito d'applicazione*

1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali connesse alla vendita di beni o alla fornitura di servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo di risoluzione delle controversie che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole, qui di seguito "procedure ADR".
2. La presente direttiva non si applica:
  - (a) alle procedure presso organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle esclusive dipendenze del professionista;
  - (b) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;

- (c) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista, con o senza rappresentanti;
- (d) ai tentativi messi in atto dal giudice al fine di giungere ad una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa.

### *Articolo 3*

#### *Rapporto con altre disposizioni della normativa dell'Unione*

1. La presente direttiva non pregiudica la direttiva 2008/52/CE, il regolamento (CE) n. 44/2001, il regolamento (CE) n. 864/2007 ed il regolamento (CE) n. 593/2008.
2. L'articolo 5, paragrafo 1, della presente direttiva prevale sulle disposizioni di cui all'allegato.
3. La presente direttiva prevale sulle disposizioni obbligatorie della legislazione settoriale dell'Unione relativa alla risoluzione alternativa delle controversie solo nella misura in cui tali disposizioni non garantiscono un livello di protezione del consumatore almeno equivalente.

### *Articolo 4*

#### *Definizioni*

Ai fini della presente direttiva, si intende per:

- (a) "consumatore": qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
- (b) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto privato o pubblico, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;
- (c) il professionista è stabilito:
  - se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;
  - se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede statutaria, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede;
- (d) "controversia transfrontaliera": una controversia contrattuale connessa alla vendita di beni o alla fornitura di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro diverso da quello in cui è stabilito il professionista;

- (e) "organismo ADR": qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente e che offre la risoluzione di controversie attraverso una procedura ADR;
- (f) l'organismo ADR è stabilito:
  - se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività di risoluzione alternativa delle controversie;
  - se l'organismo è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività di risoluzione alternativa delle controversie o ha la sua sede statutaria;
  - se l'organismo è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.

## **CAPITOLO II**

### **ACCESSO E PRINCIPI APPLICABILI ALLA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

#### *Articolo 5*

##### *Accesso alla risoluzione alternativa delle controversie*

1. Gli Stati membri garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva possano essere presentate ad un organismo ADR che soddisfa i requisiti da essa stabiliti.
2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:
  - (a) dispongano di un sito web che consente alle parti di presentare la controversia online;
  - (b) consentano alle parti di trasmettere loro informazioni per via elettronica;
  - (c) accettino sia le controversie nazionali che quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. [numero di riferimento da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] del Parlamento europeo e del Consiglio, del [data di adozione da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni] sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)<sup>29</sup>; nonché
  - (d) quando trattano le controversie oggetto della presente direttiva, adottino i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla legislazione nazionale di attuazione della direttiva 95/46/CE.

---

<sup>29</sup> GUL ... del ..., pag. ...

3. Gli Stati membri possono ottemperare ai loro obblighi di cui al paragrafo 1 garantendo la disponibilità di un organismo ADR residuo, competente a trattare le controversie secondo quanto stabilito al paragrafo 1 nei casi in cui nessun organismo ADR esistente sia competente a farlo.

*Articolo 6*  
*Competenza e imparzialità*

1. Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie possiedano le competenze necessarie e siano imparziali. Essi garantiscono che tali persone:
  - (a) possiedano le conoscenze, le capacità e l'esperienza necessarie nel settore della risoluzione alternativa delle controversie;
  - (b) non possano essere rimosse dalle loro mansioni senza giusta causa;
  - (c) non si trovino in situazione di conflitto d'interessi con una o l'altra delle parti della controversia.
2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale dispongano, in tale organismo, di un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.

*Articolo 7*  
*Trasparenza*

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web e su supporto cartaceo nella loro sede informazioni relative a:
  - (a) le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie, il metodo con il quale sono state nominate e la durata del loro mandato;
  - (b) la fonte di finanziamento, compresa la percentuale di finanziamento pubblico e privato;
  - (c) se del caso, l'appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
  - (d) i tipi di controversie per le quali sono competenti;
  - (e) il regolamento interno che disciplina la risoluzione delle controversie;
  - (f) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e in cui si svolge la procedura ADR;



- (g) i tipi di regole sulle quali l'organismo ADR può basarsi per risolvere le controversie (ad es. norme giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta);
  - (h) qualsiasi requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR;
  - (i) gli eventuali i costi che le parti dovranno sostenere;
  - (j) la durata approssimativa della procedura ADR;
  - (k) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR.
2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web e su supporto cartaceo nella loro sede le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali che transfrontaliere:
- (a) numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono;
  - (b) eventuali problemi ricorrenti causa di controversie tra consumatori e professionisti;
  - (c) percentuale delle procedure di risoluzione delle controversie interrotte prima di raggiungere un risultato;
  - (d) tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
  - (e) percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
  - (f) se del caso, cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

#### *Articolo 8* *Efficacia*

Gli Stati membri garantiscono che le procedure ADR siano efficaci e rispettino i seguenti requisiti:

- (a) la procedura ADR è facilmente accessibile per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- (b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un professionista legale; tuttavia le parti possono essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- (c) la procedura ADR è gratuita o implica costi moderati per i consumatori;
- (d) la controversia è risolta entro 90 giorni dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il reclamo. Per le controversie complesse l'organismo ADR ha la facoltà di estendere tale periodo.

*Articolo 9*  
*Equità*

1. Gli Stati membri assicurano che nell'ambito delle procedure ADR:
  - (a) le parti abbiano la possibilità di esprimere la loro opinione e ascoltare le argomentazioni e i fatti presentati dall'altra parte nonché le eventuali dichiarazioni di esperti;
  - (b) l'esito della procedura ADR sia comunicato ad entrambe le parti per iscritto o su un mezzo durevole, indicando i motivi sui quali è fondato.
  
2. Gli Stati membri garantiscono che nell'ambito delle procedure ADR volte a risolvere la controversia suggerendo una soluzione
  - (a) il consumatore, prima di accettare una soluzione proposta, sia informato:
    - i) di avere la scelta se accettare o meno la soluzione proposta;
    - ii) che la soluzione proposta può essere meno favorevole del risultato che potrebbe essere ottenuto in caso di procedura giudiziale che faccia applicazione su norme giuridiche;
    - iii) che prima di accogliere o di respingere la soluzione proposta, ha il diritto di ricorrere all'avviso di una fonte indipendente;
  - (b) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico di tale accettazione;
  - (c) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire ad una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

**CAPITOLO III**  
**INFORMAZIONE E COOPERAZIONE**

*Articolo 10*  
*Informazione del consumatore da parte dei professionisti*

1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori informino i consumatori in merito agli organismi ADR dai quali sono coperti e che sono competenti a trattare eventuali controversie con i consumatori. Tali informazioni comprendono gli indirizzi dei siti web degli organismi ADR pertinenti e precisano se il professionista si impegna a ricorrere a tali organismi per la risoluzione delle controversie con i consumatori.
  
2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 vanno formulate in modo accessibile facilmente, direttamente, visibilmente e permanentemente sul sito web del professionista, se esiste, nelle condizioni generali dei contratti per la vendita di beni o la fornitura di servizi tra il professionista ed il consumatore nonché sulle fatture e sulle ricevute relative ai suddetti contratti. Va anche specificato come ottenere

ulteriori informazioni sull'organismo ADR in questione e quali siano le condizioni per accedervi.

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

#### *Articolo 11* *Assistenza ai consumatori*

1. Gli Stati membri garantiscono che i consumatori possano ottenere assistenza in merito alle loro controversie connesse a vendite transfrontaliere di beni o forniture transfrontaliere di servizi. Tale assistenza è intesa in particolare ad aiutare i consumatori ad accedere all'organismi ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera.
2. Gli Stati membri possono conferire responsabilità per la mansione di cui al paragrafo 1 ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori, ad associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo.

#### *Articolo 12* *Informazioni generali*

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

#### *Articolo 13* *Cooperazione tra organismi ADR per la risoluzione delle controversie transfrontaliere*

1. Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere.
2. Se in un determinato settore all'interno dell'Unione esiste una rete di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere di tale settore, gli Stati membri incoraggiano gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore ad associarsi a detta rete.
3. La Commissione pubblica un elenco contenente nomi e informazioni di contatto delle reti di cui al paragrafo 1. All'occorrenza la Commissione aggiorna tale elenco ogni due anni.

#### *Articolo 14*

#### *Cooperazione tra organismi ADR ed autorità nazionali di attuazione della legislazione dell'Unione sulla protezione dei consumatori*

1. Gli Stati membri garantiscono la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali incaricate dell'attuazione della legislazione UE di protezione dei consumatori.
2. La suddetta cooperazione comprende lo scambio di informazioni sulle prassi commerciali dei professionisti nei confronti delle quali i consumatori hanno presentato reclami. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche ed informazioni da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.
3. Gli Stati membri garantiscono che la cooperazione e lo scambio d'informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 avvengano nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla direttiva 95/46/CE.

### **CAPITOLO IV MONITORAGGIO DEGLI ORGANISMI ADR**

#### *Articolo 15*

#### *Designazione delle autorità competenti*

1. Ogni Stato membro designa un'autorità competente incaricata di monitorare il funzionamento e lo sviluppo degli organismi ADR del proprio territorio e ne dà comunicazione alla Commissione.
2. La Commissione elabora un elenco delle autorità competenti comunicatele a norma del paragrafo 1 e lo pubblica sulla *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

#### *Articolo 16*

#### *Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi ADR*

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR stabiliti nei loro territori trasmettano all'autorità competente:
  - (a) il loro nome, le informazioni di contatto e l'indirizzo web;
  - (b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie, sul loro finanziamento e su chi le impiega;
  - (c) il loro regolamento interno;
  - (d) le loro tariffe, se del caso;
  - (e) la durata approssimativa delle procedure ADR;

- (f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura ADR;
- (g) una dichiarazione relativa agli elementi necessari a stabilire la loro competenza;
- (h) una dichiarazione motivata, basata su un'autovalutazione dell'organismo ADR, di possedere o no i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e di rispettare o no i requisiti di cui al capitolo II.

Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) e g) vengano modificate, gli organismi ADR informano immediatamente l'autorità competente in merito a tali modifiche.

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

- (a) numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono;
- (b) percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere un risultato;
- (c) tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;
- (d) percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- (e) statistiche pertinenti che dimostrino il modo in cui i professionisti si rivolgono alla risoluzione alternativa delle controversie per le loro controversie con i consumatori;
- (f) eventuali problemi ricorrenti causa di controversie tra consumatori e professionisti;
- (g) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- (h) un'autovalutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

#### *Articolo 17*

##### *Ruolo delle autorità competenti e della Commissione*

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

L'elenco comprende:

- (a) nome, informazioni di contatto e indirizzi web di tali organismi ADR;
- (b) le loro tariffe, se del caso;
- (c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura ADR;
- (d) gli elementi necessari a stabilire la loro competenza;
- (e) la necessità della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, se del caso nonché
- (f) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura.

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

- 3. La Commissione elabora un elenco degli organismi ADR che le sono comunicati a norma del paragrafo 2 e lo aggiorna qualora le siano notificate modifiche in conformità del paragrafo 2, terzo comma, seconda frase. La Commissione pubblica tale elenco ed i relativi aggiornamenti e lo trasmette alle autorità competenti e agli Stati membri.
- 4. Ogni autorità competente pubblica l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 3 sul suo sito web e attraverso altri mezzi che ritiene appropriati.
- 5. Ogni due anni ogni autorità competente pubblica una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. Tale relazione:
  - (a) identifica eventuali settori in cui le procedure ADR non trattano ancora controversie oggetto della presente direttiva;
  - (b) identifica prassi ottimali di organismi ADR;
  - (c) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;
  - (d) elabora raccomandazioni su come migliorare il funzionamento degli organismi ADR, se del caso.

## **CAPITOLO V**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### *Articolo 18* *Sanzioni*

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

#### *Articolo 19* *Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004*

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:

- "20. Direttiva ..... del Parlamento europeo e del Consiglio, del ..... sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L ... del ..., pag. ...): articolo 10."

#### *Articolo 20* *Modifica della direttiva 2009/22/CE*

Nell'allegato della direttiva 2009/22/CE è aggiunto il punto seguente:

- "14. Direttiva ..... del Parlamento europeo e del Consiglio, del ..... sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L ... del ..., pag. ...): articolo 10."

#### *Articolo 21* *Comunicazioni*

1. Entro il [l'Ufficio delle pubblicazioni inserisce la stessa data dell'articolo 22, paragrafo 1 = data di applicazione della direttiva] gli Stati membri comunicano alla Commissione
  - (a) se del caso, nomi e modalità di contatto degli organismi designati a norma dell'articolo 11, paragrafo 2; nonché
  - (b) le autorità competenti designate a norma dell'articolo 15, paragrafo 1.

Gli Stati membri informano la Commissione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati.

2. Entro il [*data da inserire a cura dell'Ufficio delle pubblicazioni: sei mesi dalla data di applicazione di cui all'articolo 22, paragrafo 1*] gli Stati membri comunicano alla Commissione il primo elenco di cui all'articolo 17, paragrafo 2.
3. La Commissione comunica agli Stati membri le informazioni di cui al paragrafo 1, lettera a).

#### *Articolo 22 Recepimento*

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

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono decise dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle principali disposizioni di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

#### *Articolo 23 Relazione*

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

#### *Articolo 24 Entrata in vigore*

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.



*Articolo 25*  
*Destinatari*

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles,

*Per il Parlamento europeo*  
*Il presidente*

*Per il Consiglio*  
*Il presidente*

## ALLEGATO

1. Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE (articolo 14, paragrafo 1), GU L 271 del 9.10.2002, pag. 16.
2. Direttiva 2008/122/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio (articolo 14, paragrafo 2), GU L 33 del 3.2.2009, pag. 10.
3. Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativa ai mercati degli strumenti finanziari, che modifica le direttive 85/611/CEE e 93/6/CEE del Consiglio e la direttiva 2000/12/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 93/22/CEE del Consiglio (articolo 53, paragrafo 1), GU L 145 del 30.4.2004, pag. 1.
4. Direttiva 2002/92/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 dicembre 2002, sulla intermediazione assicurativa (articolo 11, paragrafo 1), GU L 9 del 15.1.2003, pag. 3.
5. Direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 1997, concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio (articolo 19, paragrafo 1, terzo comma), GU L 52 del 27.2.2008, pag. 3.