

Bruxelles, 19 ottobre 2023
(OR. en)

Fascicolo interistituzionale:
2023/0376(COD)

14434/23
ADD 5

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
COMPET 1016
DIGIT 228
CODEC 1939
IA 264

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	17 ottobre 2023
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	SWD(2023) 337 final
Oggetto:	DOCUMENTO DI LAVORO DEI SERVIZI DELLA COMMISSIONE SINTESI DELLA RELAZIONE SULLA VALUTAZIONE D'IMPATTO che accompagna il documento 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

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento SWD(2023) 337 final.

All.: SWD(2023) 337 final



COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

**DOCUMENTO DI LAVORO DEI SERVIZI DELLA COMMISSIONE
SINTESI DELLA RELAZIONE SULLA VALUTAZIONE D'IMPATTO**

che accompagna il documento

**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) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Scheda di sintesi
Valutazione d'impatto in merito alla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.
A. Necessità di intervenire
Qual è il problema e perché si pone a livello dell'UE?
Questa iniziativa mira ad affrontare tre problemi generali individuati a livello dell'UE: 1) l'inadeguatezza della direttiva ADR ai mercati digitali; 2) la scarsa partecipazione all'ADR da parte di imprese e consumatori; 3) l'utilizzo insufficiente dell'ADR nel contesto transfrontaliero. Le cause di tali problemi sono suddivise in due gruppi: "megatendenze e fattori legati al mercato" e "fattori legati all'applicazione". Il primo comprende gli aspetti seguenti: crescita rapida e maggiore concentrazione del commercio elettronico e della pubblicità online, aumento degli acquisti transfrontalieri, anche presso professionisti aventi sede al di fuori dell'UE, controversie dei consumatori nei mercati digitali che esulano da mere questioni contrattuali, tasso significativo di non conformità alla normativa dell'UE in materia di protezione dei consumatori. Il secondo comprende gli aspetti seguenti: barriere di accesso all'ADR (mancanza di consapevolezza e costi delle procedure) e maggiore ricorso a sistemi privati di risoluzione delle controversie online (PODR) gestiti dai mercati online. Di conseguenza tali problemi per i consumatori si traducono in un danno totale annuo pari a 383 milioni di EUR.
Qual è l'obiettivo dell'iniziativa?
L'obiettivo generale di tale intervento è garantire il corretto funzionamento del mercato unico e conseguire un elevato livello di protezione dei consumatori consentendo ai consumatori e ai professionisti di risolvere le loro controversie in modo efficiente ed efficace, a prescindere dal loro paese di residenza o di stabilimento. Questa iniziativa persegue i tre obiettivi specifici seguenti: 1) adeguare l'ADR ai mercati digitali; 2) accrescere la partecipazione di consumatori e professionisti all'ADR; 3) migliorare l'ADR transfrontaliera.
Qual è il valore aggiunto dell'intervento a livello dell'UE? (Sussidiarietà)
La rapida evoluzione dei mercati digitali, unitamente all'ascesa di modelli e pratiche commerciali di nuova istituzione, pone una nuova serie di sfide per i consumatori che effettuano acquisti online. Dato che le tecnologie digitali non hanno frontiere, emergono nuovi tipi di minacce per i consumatori dell'UE, a prescindere dal loro paese di residenza, minacce che richiedono una risposta rapida, coerente ed efficace da parte delle autorità pubbliche, la cui azione dovrebbe essere limitata ai loro confini giurisdizionali. Senza un'azione dell'UE è probabile che gli interventi nazionali presentino lacune nell'applicazione e distorsioni del mercato unico.

B. Opzioni strategiche

Quali sono le varie opzioni per conseguire gli obiettivi? Ne è stata prescelta una? In caso negativo, indicare i motivi.

Al fine di conseguire un impatto considerevole, le misure sono raggruppate in modo coerente in **quattro opzioni strategiche alternative** che differiscono l'una dall'altra per la natura e l'intensità dell'intervento: A) intervento non normativo; B) modifiche procedurali e di ambito geografico; C) modifiche sostanziali dell'ambito di applicazione con alcuni obblighi aggiuntivi per i professionisti (opzione prescelta); D) modifiche strutturali con una maggiore armonizzazione.

Le misure proposte nell'opzione prescelta prevedono quanto segue: ampliare l'ambito di applicazione geografico e sostanziale della direttiva ADR fino a comprendere tutte le controversie tra professionisti e consumatori che comportano una violazione delle disposizioni dell'UE in materia di protezione dei consumatori; imporre ai mercati online che forniscono servizi PODR di soddisfare gli standard qualitativi che i consumatori si aspettano dagli organismi ADR certificati muniti di autocertificazione; sostituire la piattaforma ODR europea con nuovi strumenti di segnalazione efficaci in termini di costi; introdurre un obbligo di risposta per i professionisti che ricevono una notifica di una nuova controversia dei consumatori da un organismo ADR; incoraggiare il raggruppamento di casi quando a un organismo ADR pervengono casi simili; attribuire ai centri europei dei consumatori (CEC) un nuovo ruolo affinché forniscano servizi di assistenza specialistica all'ADR in caso di reclami transfrontalieri; e istituire un meccanismo in base al quale le associazioni di categoria, previa autocertificazione, sono autorizzate a istituire sistemi transfrontalieri di risoluzione delle controversie.

Quali sono le opinioni dei diversi portatori di interessi? Chi sono i sostenitori delle varie opzioni?

In generale, i portatori di interessi sono favorevoli a rafforzare il quadro ADR dell'UE e ad adeguarlo ai mercati digitali, in particolare:

- allargando l'ambito di applicazione geografico e sostanziale della direttiva ADR;
- ampliando la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e assicurando l'applicazione degli esiti dell'ADR;
- agevolando l'ADR transfrontaliera;
- introducendo garanzie per i consumatori vulnerabili che non dispongono di competenze digitali.

Alcuni portatori di interessi (principalmente le organizzazioni dei consumatori) hanno chiesto di rendere obbligatoria la partecipazione all'ADR per i professionisti, ma diversi Stati membri si oppongono a tale modifica poiché vedono potenziali conflitti con le rispettive norme costituzionali in materia di accesso alla giustizia.

Anche il rafforzamento delle procedure ADR collettive è stato individuato come un obiettivo importante per la revisione. Tale meccanismo è già presente nella legislazione nazionale di diversi Stati membri, ma la sua adozione rimane limitata. I portatori di interessi hanno esortato la Commissione a intervenire per promuovere il ricorso alle procedure ADR collettive. Nel contempo si è sottolineata l'importanza di affidare agli Stati membri l'attuazione delle procedure ADR collettive, conformemente all'approccio di armonizzazione minima della direttiva.

Dato che inizialmente alcuni portatori di interessi erano cauti circa la possibilità di dismettere la piattaforma ODR, la Commissione ha discusso con loro i dati disponibili e ha risposto alle loro preoccupazioni.

C. Impatto dell'opzione prescelta
Quali sono i vantaggi dell'opzione prescelta (o in mancanza di quest'ultima, delle opzioni principali)?
L'opzione prescelta è un modo efficace per conseguire gli obiettivi specifici, oltre a essere efficiente, in particolare per i consumatori, e a garantire un livello elevato di coerenza. L'opzione comporterebbe un vantaggio complessivo per i consumatori in termini di riduzione del danno pari a 33 milioni di EUR all'anno. Lo stesso varrebbe per la Commissione, con un vantaggio complessivo stimato di 500 000 EUR all'anno in caso di sostituzione della piattaforma ODR. L'opzione comporterebbe un vantaggio complessivo per le imprese pari a 634 milioni di EUR all'anno (264 milioni di EUR all'anno riferiti alla riduzione degli obblighi di comunicazione delle informazioni + 370 milioni di EUR all'anno riferiti alla sostituzione della piattaforma ODR).
Quali sono i costi dell'opzione prescelta (o in mancanza di quest'ultima, delle opzioni principali)?
L'adozione dell'opzione prescelta comporterebbe costi ricorrenti aggiuntivi per le imprese pari a 38,6 milioni di EUR all'anno (2,6 milioni di EUR all'anno riferiti all'obbligo di risposta + 25 milioni di EUR all'anno riferiti agli organismi ADR in caso di controversie supplementari + 11 milioni di EUR all'anno per la messa in conformità delle piattaforme).
Quale sarà l'incidenza sulle PMI e sulla competitività?
Le PMI costituiscono la grande maggioranza delle imprese e saranno anche i principali destinatari dei risparmi derivanti dall'eliminazione degli attuali obblighi di informazione relativi sia alla piattaforma ODR che all'ADR. Tale opzione inciderà positivamente sulla competitività delle PMI dell'UE poiché i risparmi possono essere utilizzati per potenziare l'attrattiva dei loro prezzi ed eventualmente promuovere l'innovazione.
L'impatto sui bilanci e sulle amministrazioni nazionali sarà significativo?
No.
Sono previsti altri impatti significativi?
Sia le imprese che i consumatori godrebbero di un migliore livello di diritti fondamentali promuovendo condizioni di parità e riducendo il danno per i consumatori.
Proporzionalità?
L'opzione prescelta mantiene l'attuale approccio di armonizzazione minima della direttiva e non impone agli Stati membri di rendere obbligatoria l'ADR. Raggiunge i suoi obiettivi specifici attraverso misure che non vanno al di là di quanto è strettamente necessario. Pur ampliando l'ambito di applicazione della direttiva per tenere conto delle nuove forme di controversie che stanno emergendo nei mercati digitali, la volontarietà dell'ADR garantisce che le modifiche non comportino costi sproporzionati per gli organismi ADR, le autorità nazionali competenti e le imprese. La proporzionalità è rispettata anche per quanto riguarda la misura relativa alla risoluzione delle controversie online in forma privata ("PODR"). Prevedendo meccanismi di autocertificazione per i mercati online intesi a dimostrare che le loro procedure PODR rispettano standard di alta qualità, la misura pertinente dell'opzione prescelta non impone oneri eccessivi a tali professionisti. L'obbligo di risposta dovrebbe aumentare la partecipazione delle imprese all'ADR. Tale misura comporterà alcuni costi per le

imprese, che tuttavia saranno più che compensati dall'eliminazione degli obblighi di comunicazione per quelle imprese che non intendono né sono tenute a partecipare all'ODR. Infine il rafforzamento dell'ADR transfrontaliera sarà conseguito solo attribuendo un nuovo ruolo specifico ai CEC esistenti e consentendo alle associazioni di categoria di istituire sistemi transfrontalieri di risoluzione delle controversie.

D. Tappe successive

Quando saranno riesaminate le misure proposte?

La Commissione monitorerà l'attuazione delle misure proposte, se adottate, dopo la loro adozione. È stato individuato un elenco di indicatori chiave dei progressi in linea con gli obiettivi dell'azione politica. Tali indicatori possono fungere da base per la sua valutazione, nonché da possibili traguardi da raggiungere sette anni dopo l'entrata in applicazione della direttiva rivista.