



Consiglio
dell'Unione europea

Bruxelles, 22 novembre 2023
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

NOTA DI TRASMISSIONE

Origine:	Segretaria generale della Commissione europea, firmato da Martine DEPREZ, direttrice
Data:	21 novembre 2023
Destinatario:	Thérèse BLANCHET, segretaria generale del Consiglio dell'Unione europea
n. doc. Comm.:	C(2023) 7019 final
Oggetto:	RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE del 17.10.2023 sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione

Si trasmette in allegato, per le delegazioni, il documento C(2023) 7019 final.

All.: C(2023) 7019 final



Bruxelles, 17.10.2023
C(2023) 7019 final

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 17.10.2023

sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione

RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE

del 17.10.2023

sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE¹ garantisce che i consumatori all'interno dell'Unione abbiano accesso a procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) di elevata qualità per comporre le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione.
- (2) La recente valutazione di detta direttiva è giunta alla conclusione che un numero crescente di consumatori utilizza i mercati online per acquistare beni e servizi e ricorre alle procedure di risoluzione delle controversie offerte da tali mercati online nell'ambito dei loro servizi. Queste procedure di risoluzione delle controversie non sono disciplinate dalla direttiva 2013/11/UE, pertanto la loro equità non può essere accertata. Al fine di garantire che i consumatori che si avvalgono di tali procedure di risoluzione delle controversie siano trattati in modo equo e con il massimo livello di diligenza professionale, si raccomanda che dette procedure seguano i pertinenti criteri di qualità di cui alla direttiva 2013/11/UE.
- (3) La valutazione della direttiva 2013/11/UE ha inoltre messo in luce che le procedure ADR transfrontaliere sono raramente utilizzate a causa dei numerosi ostacoli all'utilizzo di tali procedure in ambito transfrontaliero. Alcune associazioni di categoria offrono sistemi di risoluzione delle controversie transfrontaliere che non sono collegati a specifiche procedure ADR nazionali. Al fine di garantire un livello coerente di protezione dei consumatori, è opportuno raccomandare che tali associazioni di categoria rispettino, nella misura del possibile, i pertinenti criteri di qualità di cui alla direttiva 2013/11/UE.
- (4) I mercati online e le associazioni di categoria che offrono procedure di risoluzione delle controversie nell'ambito dei loro servizi dovrebbero informare i consumatori e i professionisti delle principali caratteristiche di tali procedure prima dell'avvio di una procedura, in modo che le parti possano decidere se portare avanti o meno la controversia con tali mezzi. Inoltre tali mercati online e associazioni di categoria dovrebbero pubblicare periodicamente relazioni contenenti un'autovalutazione delle loro procedure per quanto riguarda la conformità ai requisiti raccomandati nel presente atto. L'eventuale ricorso a procedure automatizzate per risolvere le controversie

¹ GUL 165 del 18.6.2013, pag. 63.

dovrebbe essere reso pubblico, e i consumatori e i professionisti dovrebbero poter esigere che l'esito della procedura sia riesaminato da una persona fisica,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

SCOPO DELLA RACCOMANDAZIONE

1. La presente raccomandazione intende promuovere criteri di elevata qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione, garantendo l'efficacia e l'equità di tali procedure, nonché la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità delle persone fisiche incaricate di tali procedure.

DEFINIZIONI

2. I termini definiti nella direttiva 2013/11/UE utilizzati nella presente raccomandazione hanno lo stesso significato. Inoltre si intende per:
 - (a) "mercato online": un servizio di intermediazione che utilizza un'interfaccia online che consente ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti per la vendita di prodotti o servizi;
 - (b) "associazione di categoria dell'Unione": qualsiasi associazione di categoria con membri stabiliti in diversi Stati membri;
 - (c) "procedura di risoluzione delle controversie": qualsiasi procedura offerta da un mercato online e da un'associazione di categoria dell'Unione per la risoluzione delle controversie:
 - concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita, incluso per la fornitura di contenuto digitale, o da contratti di servizi, e/o
 - relative ai diritti dei consumatori derivanti da atti dell'Unione riguardanti le fasi precontrattuale e post-contrattuale di tali contratti,tra consumatori residenti nell'Unione e professionisti che offrono beni, contenuto digitale o servizi a consumatori residenti nell'Unione.

OGGETTO

3. Si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione che offrono procedure di risoluzione delle controversie a vantaggio dei consumatori e dei professionisti nell'ambito dei loro servizi applichino i pertinenti criteri di qualità di cui alla direttiva 2013/11/UE al fine di garantire una risoluzione delle controversie equa e imparziale.

COMPETENZA, INDIPENDENZA E IMPARZIALITÀ

4. Più specificamente, in linea con l'articolo 6 della direttiva 2013/11/UE, si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione mirino a garantire che le persone fisiche incaricate delle procedure di risoluzione delle controversie possiedano le competenze necessarie e siano indipendenti e imparziali. Si raccomanda che ciò sia garantito assicurando che tali persone:
- (a) possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto applicabile;
 - (b) non siano soggette a istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
 - (c) siano retribuite secondo modalità non legate all'esito della procedura.

EFFICACIA

5. In linea con l'articolo 8 della direttiva 2013/11/UE, si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione garantiscano che le loro procedure di risoluzione delle controversie siano efficaci e mirino ad assicurare quanto segue:
- (a) la procedura di risoluzione delle controversie è disponibile e facilmente accessibile online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
 - (b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale senza che la procedura precluda alle parti il loro diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
 - (c) la procedura di risoluzione delle controversie è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;
 - (d) il mercato online o l'associazione di categoria dell'Unione che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;
 - (e) l'esito della procedura di risoluzione delle controversie è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui il mercato online o l'associazione di categoria dell'Unione ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. Le parti dovrebbero essere informate di tale proroga e della durata prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

EQUITÀ

6. In linea con l'articolo 9 della direttiva 2013/11/UE, si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione garantiscano che nell'ambito delle loro procedure di risoluzione delle controversie:

- (a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole, di esprimere la loro opinione, di ottenere dal mercato online o dall'associazione di categoria dell'Unione le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
 - (b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
 - (c) alle parti sia notificato l'esito della procedura di risoluzione delle controversie per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.
7. Si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione garantiscano che:
- (a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento se non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura. Si raccomanda che le parti siano informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura;
 - (b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
 - i) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;
 - ii) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
 - iii) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale;
 - (c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;
 - (d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

RACCOMANDAZIONI SUPPLEMENTARI

8. Si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione garantiscano che l'eventuale ricorso a procedure automatizzate per la risoluzione delle controversie sia reso pubblico e che alle parti della controversia sia riconosciuto il diritto di chiedere che l'esito della procedura sia riesaminato da una persona fisica.
9. Si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione pubblichino periodicamente relazioni di autovalutazione, riguardanti periodi non superiori a due anni, sulle modalità di attuazione dei criteri di qualità stabiliti nella presente raccomandazione. Tali informazioni dovrebbero essere disponibili sul loro sito web.
10. Si raccomanda che i mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione informino i consumatori e i professionisti, prima dell'avvio della procedura di risoluzione delle controversie, in merito agli elementi chiave e alle norme procedurali applicate, ad esempio, le lingue utilizzate, la documentazione necessaria,

la durata media e i possibili costi. Essi dovrebbero inoltre indicare chiaramente i motivi per i quali possono rifiutare di trattare una determinata controversia.

11. Si raccomanda che gli Stati membri contribuiscano alla comunicazione della presente raccomandazione ai mercati online e alle associazioni di categoria dell'Unione che offrono procedure di risoluzione delle controversie ai consumatori residenti nei loro rispettivi territori.

DESTINATARI

12. I mercati online e le associazioni di categoria dell'Unione che offrono procedure di risoluzione delle controversie tra professionisti e consumatori residenti nell'Unione e gli Stati membri sono destinatari della presente raccomandazione.

Fatto a Bruxelles, il 17.10.2023

Per la Commissione
Didier Reynders
Membro della Commissione

