

2025/2647

30.12.2025

**DIRETTIVA (UE) 2025/2647 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO****del 16 dicembre 2025****che modifica la direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, e che modifica le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 e (UE) 2020/1828 a seguito della dismissione della piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online****(Testo rilevante ai fini del SEE)**

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,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo <sup>(1)</sup>,deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria <sup>(2)</sup>,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(3)</sup> è stata adottata al fine di garantire che i consumatori all'interno dell'Unione abbiano accesso a procedure di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution* – «ADR») di elevata qualità per comporre le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o dalla prestazione di servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione. Essa prevede la disponibilità di procedure ADR per tutti i tipi di controversie nazionali e transfrontaliere dei consumatori all'interno dell'Unione, garantendo che tali procedure soddisfino norme minime di qualità. La direttiva impone agli Stati membri di monitorare le prestazioni degli organismi ADR. Per sensibilizzare i consumatori e promuovere il ricorso alle procedure ADR, essa prevede inoltre che i professionisti informino i consumatori della possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie mediante dette procedure.
- (2) Nel 2019 la Commissione ha pubblicato una relazione sull'attuazione della direttiva 2013/11/UE e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(4)</sup>, da cui è emerso che grazie alla direttiva è aumentata in tutta l'Unione la copertura dei mercati al consumo da parte di organismi ADR di qualità. La relazione ha tuttavia rilevato un ritardo nel ricorso alle procedure ADR da parte dei consumatori e delle imprese in alcuni settori e in alcuni Stati membri. Uno dei motivi era la scarsa conoscenza delle procedure ADR da parte dei consumatori e dei professionisti negli Stati membri in cui esse erano state introdotte di recente. Un altro motivo consisteva nella mancanza di fiducia dei consumatori e dei professionisti nei confronti degli organismi ADR non regolamentati. I dati forniti dalle autorità nazionali competenti all'inizio del 2022 e la valutazione dell'attuazione della direttiva 2013/11/UE effettuata nel 2023 indicano che l'uso dell'ADR è rimasto relativamente stabile, a parte un lieve aumento del numero di reclami connesso alla pandemia di COVID-19. La maggior parte dei portatori di interessi consultati nel contesto della valutazione ha confermato che tra i fattori più frequenti che ostacolano il ricorso alle procedure ADR figurano la scarsa consapevolezza e comprensione delle procedure ADR da parte dei consumatori, lo scarso coinvolgimento dei professionisti, le lacune nella copertura delle ADR in alcuni Stati membri, i costi elevati e la complessità delle procedure ADR nazionali, nonché le differenze tra le competenze dei vari organismi ADR. Le procedure ADR transfrontaliere sono ulteriormente ostacolate da fattori quali l'uso di più di una lingua e la scarsa conoscenza del diritto applicabile e difficoltà specifiche di accesso per i consumatori vulnerabili.

<sup>(1)</sup> Parere del 23 aprile 2024 (GU C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>).

<sup>(2)</sup> Posizione del Parlamento europeo del 13 marzo 2024 (GU C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj>) e posizione del Consiglio in prima lettura del 17 novembre 2025 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale). Posizione del Parlamento europeo del 16 dicembre 2025 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale).

<sup>(3)</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>(4)</sup> Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>).

- (3) Poiché attualmente almeno due operazioni online su cinque dei consumatori residenti nell'Unione sono effettuate con professionisti stabiliti in paesi terzi, è opportuno estendere l'ambito di applicazione della direttiva 2013/11/UE per consentire ai professionisti di paesi terzi che intendono partecipare a una procedura ADR di accedervi quando dirigono le proprie attività verso uno o più Stati membri, ai sensi del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(5)</sup> o del regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(6)</sup>. È possibile stabilire se i professionisti di paesi terzi dirigano le proprie attività verso uno o più Stati membri sulla base di tutte le circostanze pertinenti, compresi elementi quali l'uso di una lingua o di una valuta generalmente utilizzata negli Stati membri in questione, la possibilità di ordinare prodotti o servizi, l'utilizzo di un determinato dominio di primo livello, la disponibilità di un'applicazione nell'apposito negozio online (app store) nazionale, la fornitura di pubblicità a livello locale o in una lingua usata negli Stati membri in questione o la gestione dei rapporti con la clientela, ad esempio la fornitura di assistenza alla clientela in una lingua generalmente usata in tali Stati membri. Gli Stati membri dovrebbero poter stabilire le condizioni per la partecipazione dei professionisti di paesi terzi alle procedure ADR, in particolare per evitare oneri eccessivi a carico degli organismi ADR. Tali condizioni possono includere, in particolare, il consenso del professionista e del consumatore in merito alla risoluzione della controversia sulla base del diritto applicabile nello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito e il consumatore ha la residenza e l'impegno del professionista a rispettare le norme procedurali ADR, compresi i costi ricorrenti, se del caso.
- (4) Dall'adozione della direttiva 2013/11/UE le controversie dei consumatori hanno subito un'evoluzione significativa in termini di complessità. La digitalizzazione di beni e servizi e la crescente importanza del commercio elettronico e della pubblicità digitale nella conclusione dei contratti con i consumatori hanno determinato un aumento del numero di consumatori esposti a informazioni online fuorvianti e a interfacce manipolative che impediscono loro di prendere decisioni di acquisto informate. È pertanto necessario chiarire che le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi includono le controversie che riguardano contenuti digitali e servizi digitali.
- (5) Quando è concluso un contratto tra un consumatore e un professionista, il consumatore dovrebbe poter chiedere tutela a norma della direttiva 2013/11/UE per le condotte che lo hanno danneggiato, prima o dopo la conclusione del contratto.
- (6) L'ambito di applicazione materiale della direttiva 2013/11/UE dovrebbe comprendere, ad esempio, le situazioni derivanti dalla fase precontrattuale laddove un contratto sia stato concluso tra un consumatore e un professionista, come nel caso di un consumatore che concluda un contratto basato su una pubblicità ingannevole in relazione a una specifica promozione dei prezzi, che rientra nell'ambito di applicazione della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(7)</sup>. Tra gli altri esempi figurano le situazioni concernenti la comunicazione delle informazioni precontrattuali obbligatorie di cui alla direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(8)</sup>, il diritto alla trasparenza dei prezzi delle tariffe aeree passeggeri e merci di cui al regolamento (CE) n. 1008/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(9)</sup>, il diritto di ricevere informazioni prima del viaggio stabilito nel regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(10)</sup>, il diritto di ricevere informazioni trasparenti sulle condizioni al dettaglio per le chiamate e gli SMS in roaming stabilito nel regolamento (UE) 2022/612 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(11)</sup> o la comunicazione delle informazioni precontrattuali relative ai pacchetti turistici di cui alla direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(12)</sup>.

<sup>(5)</sup> Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I) (GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj>).

<sup>(6)</sup> Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

<sup>(7)</sup> Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (direttiva sulle pratiche commerciali sleali) (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

<sup>(8)</sup> Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

<sup>(9)</sup> 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

<sup>(10)</sup> Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>(11)</sup> 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj>).

<sup>(12)</sup> Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (7) Il ricorso a un organismo ADR per la risoluzione di una controversia non impedisce ai consumatori di sottoporre la questione a un altro organismo, ad esempio un'associazione di consumatori o un'autorità pubblica preposta all'applicazione della legge, né impedisce a tale altro organismo di adottare misure adeguate per affrontare la pratica in questione. Se del caso, le autorità pubbliche preposte all'applicazione della legge e gli organismi ADR operano in modo complementare. Sebbene le autorità pubbliche preposte all'applicazione della legge contribuiscano in modo significativo ai ricorsi dei consumatori richiedendo impegni riparatori a beneficio dei consumatori e agevolando azioni risarcitorie, è altrettanto importante che i consumatori possano chiedere tutela mediante l'intervento di un organismo ADR, fatte salve le competenze delle pertinenti autorità pubbliche preposte all'applicazione della legge.
- (8) I diritti dei consumatori e gli obblighi dei professionisti nei confronti dei consumatori in relazione a contratti di vendita e di servizi riguardano anche situazioni in cui i consumatori invocano i propri diritti relativi alla garanzia legale, conformemente alla direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(13)</sup>. Possono sorgere controversie anche in merito alla fase contrattuale, tra l'altro riguardo alle clausole abusive, come previsto dalla direttiva 93/13/CEE del Consiglio <sup>(14)</sup>, al diritto di cambiare fornitore di servizi di trattamento dei dati, stabilito nel regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(15)</sup>, ai diritti dei passeggeri e dei viaggiatori previsti dalla direttiva (UE) 2015/2302 o ai diritti generali dei consumatori previsti dalla direttiva 2011/83/UE.
- (9) I diritti dei consumatori e gli obblighi dei professionisti nei confronti dei consumatori in relazione ai contratti di vendita e di servizi possono far sorgere controversie anche dopo il termine del rapporto contrattuale. È il caso, tra gli altri, dell'obbligo per i professionisti di astenersi dall'utilizzare contenuti forniti o creati dal consumatore, previsto dalla direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(16)</sup>.
- (10) Tenuto conto del carattere di armonizzazione minima della direttiva 2013/11/UE, gli Stati membri hanno il diritto di applicare procedure ADR alle controversie relative ad altri diritti previsti dal diritto dell'Unione e nazionale, quali i diritti derivanti dagli articoli 101 e 102 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Inoltre, spetta agli Stati membri determinare quale organismo ADR sia competente per ciascun tipo di controversia.
- (11) Ove sorga una controversia tra un fornitore di una piattaforma online e un destinatario dei servizi del fornitore che verte sulle attività del fornitore relative alla moderazione di contenuti illegali o nocivi sulla sua piattaforma, si applica l'articolo 21 del regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(17)</sup> sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie, fatto salvo l'articolo 2, paragrafo 4, di tale regolamento, dato che l'articolo 21 di tale regolamento stabilisce norme più dettagliate su tali controversie.
- (12) Le definizioni della direttiva 2013/11/UE dovrebbero tenere conto dell'ambito di applicazione della stessa quale esteso dalla presente direttiva modificativa.
- (13) I contenuti digitali e i servizi digitali sono spesso forniti online nell'ambito di contratti in base ai quali il consumatore anziché pagare un prezzo fornisce al professionista dati personali. Attualmente la direttiva 2013/11/UE si applica solo ai contratti per i quali il consumatore paga o si impegna a pagare un prezzo. Esclude pertanto i contratti per i quali il consumatore fornisce dati personali al professionista e non paga un prezzo. Dato che esistono contratti in cui il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali anziché pagare un prezzo, è opportuno adattare le definizioni di «contratto di vendita» e «contratto di servizi» e aggiungere le definizioni di «beni», «contenuto digitale» e «servizio digitale».

<sup>(13)</sup> Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE, e che abroga la direttiva 1999/44/CE (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

<sup>(14)</sup> Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

<sup>(15)</sup> Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2023, riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo e che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva (UE) 2020/1828 (regolamento sui dati) (GU L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).

<sup>(16)</sup> Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).

<sup>(17)</sup> Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali) (GU L 277 del 27.10.2022, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (14) Gli Stati membri dovrebbero adottare misure volte a promuovere la partecipazione dei professionisti e dei consumatori alle procedure ADR. Tali misure potrebbero essere di natura finanziaria o non finanziaria. Le misure di natura non finanziaria potrebbero includere campagne di informazione o certificati di partecipazione. Le misure di natura finanziaria potrebbero consistere, ad esempio, in tariffe o trattamenti preferenziali per i professionisti che rispettano le regole, nella partecipazione gratuita per consumatori e professionisti, nel rimborso dei costi per un certo numero di procedure ADR allo scopo di facilitare la familiarizzazione con i relativi vantaggi, nell'offerta di programmi di formazione per i dipendenti e nel cofinanziamento dell'istituzione di organismi ADR settoriali.
- (15) La direttiva 2013/11/UE permette agli Stati membri di adottare misure nazionali per rendere obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR, a condizione che tali misure nazionali non impediscano alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario. Diversi Stati membri hanno già adottato misure nazionali per la partecipazione obbligatoria dei professionisti alle procedure ADR in alcuni settori specifici dell'economia. La partecipazione obbligatoria in settori specifici ha apportato benefici sia ai consumatori che ai professionisti e contribuisce ad accrescere la fiducia nel sistema ADR da parte dei professionisti, i quali sono pertanto più inclini ad attuare le decisioni ADR. La partecipazione obbligatoria comporta anche vantaggi tangibili per i consumatori, in quanto rende più facile, più rapida e meno costosa la risoluzione delle controversie con i professionisti, aumentando così la fiducia dei consumatori nelle procedure ADR.
- (16) Nell'elaborare e nell'attuare misure volte a promuovere la partecipazione dei professionisti e dei consumatori alle procedure ADR, gli Stati membri dovrebbero prestare particolare attenzione a settori commerciali specifici con un basso livello di partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e alle prassi vigenti in tali settori nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami, come dimostrato dai dati disponibili e dalle statistiche sui reclami. Ciò vale in particolare per i settori dei trasporti e del turismo, specialmente nell'ambito dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo. In alternativa alle misure che promuovono la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR in tali settori, gli Stati membri dovrebbero poter prevedere la partecipazione obbligatoria dei professionisti di tali settori alle procedure ADR.
- (17) Per garantire che le procedure ADR siano adatte all'era digitale in cui la comunicazione avviene online, anche in un contesto internazionale, è necessario garantire procedure rapide ed eque per tutti i consumatori. Gli Stati membri dovrebbero garantire che gli organismi ADR stabiliti nei loro territori abbiano la competenza a offrire procedure ADR tra professionisti stabiliti al di fuori dell'Unione e consumatori residenti nei loro rispettivi territori.
- (18) A norma della direttiva 2013/11/UE gli Stati membri garantiscono che siano disponibili procedure ADR facilmente accessibili online e offline. Quando gli organismi ADR consentono ai consumatori di avviare e seguire procedure ADR attraverso strumenti digitali, come interfacce online e moduli di reclamo online, gli Stati membri dovrebbero garantire che tali strumenti possano essere utilizzati da tutti i consumatori, compresi i consumatori vulnerabili o con livelli diversi di alfabetizzazione digitale. Gli organismi ADR che sono enti pubblici sono già disciplinati dalla direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(18)</sup>. È importante che gli organismi ADR che sono enti privati si adoperino per attenersi, per quanto possibile e praticabile, alle stesse norme di accessibilità.
- (19) Gli Stati membri dovrebbero garantire che le persone fisiche incaricate dell'ADR possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto. A tal fine, gli Stati membri dovrebbero altresì garantire che gli organismi ADR, ove necessario, provvedano alla formazione delle persone fisiche incaricate dell'ADR. Tale formazione dovrebbe essere adattata ai livelli di competenza effettivi e prescritti delle persone fisiche incaricate dell'ADR.
- (20) Al fine di ottemperare all'obbligo di presentare i reclami e la documentazione di supporto necessaria online in modo tracciabile, gli organismi ADR dovrebbero essere tenuti almeno ad attestarne la ricezione su un supporto durevole e fornire i mezzi per identificare tali reclami per le comunicazioni successive.

<sup>(18)</sup> Direttiva (UE) 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici (GU L 327 del 2.12.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>).

- (21) I progressi tecnologici possono contribuire all'automazione della risoluzione delle controversie, consentendo di ottenere esiti più rapidi e coerenti. I mezzi automatizzati utilizzati per consentire all'ADR di ottenere un esito possono comportare rischi di condizionamento e opacità. Pertanto, il ricorso a tali mezzi automatici nel processo decisionale dovrebbe essere pienamente trasparente e le parti dovrebbero essere informate in anticipo in merito al loro utilizzo. Inoltre, le parti di una procedura ADR che utilizzi mezzi automatizzati nel processo decisionale dovrebbero poter chiedere il riesame dell'esito della procedura da parte di una persona fisica che rappresenta l'organismo ADR. Tale persona fisica è tenuta a soddisfare i requisiti della direttiva 2013/11/UE in materia di competenze, indipendenza e imparzialità necessarie. Il processo decisionale dovrebbe essere inteso come l'insieme delle azioni che influenzano la decisione di trattare o meno la controversia e delle decisioni relative all'esito della controversia, con esclusione dei compiti puramente amministrativi o tecnici.
- (22) In varie situazioni, ad esempio le cancellazioni di massa dei voli durante la pandemia di COVID-19, le procedure ADR si sono dimostrate un meccanismo importante per gestire il crescente numero di problemi dei consumatori. Pertanto, gli Stati membri dovrebbero consentire agli organismi ADR di raggruppare i casi al fine di rendere coerenti gli esiti delle ADR per i consumatori soggetti alle stesse pratiche illegali e rendere tali procedure più efficienti sotto il profilo dei costi per gli organismi ADR e per i professionisti, ad esempio quando il raggruppamento consente di risolvere le controversie più rapidamente o in modo più coerente. Gli Stati membri dovrebbero garantire che i consumatori siano informati di tale raggruppamento, cosicché possano decidere se partecipare o meno alla procedura ADR che lo prevede. Gli Stati membri dovrebbero inoltre poter stabilire condizioni supplementari per il raggruppamento dei casi. Ad esempio, gli Stati membri dovrebbero poter prevedere che i consumatori abbiano la possibilità di opporsi al raggruppamento dei loro casi o che debbano dare il loro consenso esplicito al raggruppamento. Gli Stati membri dovrebbero inoltre essere autorizzati a determinare se, in caso di opposizione o di assenza di consenso esplicito, la procedura ADR proseguirà senza raggruppamento o sarà interrotta. Le condizioni supplementari potrebbero comprendere requisiti relativi a un determinato livello di somiglianza dei casi da raggruppare. A tale riguardo gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di stabilire regole su come individuare casi simili ai fini del raggruppamento. È importante chiarire che l'obbligo per le persone fisiche incaricate dell'ADR di possedere le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, stabilito dalla direttiva 2013/11/UE, come modificata dalla presente direttiva, si applica anche al raggruppamento dei casi.
- (23) Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli organismi ADR non rifiutino di trattare le controversie qualora i professionisti abbiano introdotto norme sproporzionate nei loro sistemi interni di trattamento dei reclami che devono essere seguite prima che il caso possa essere deferito a un organismo ADR. Ad esempio, in determinati settori di mercato, alcuni consumatori si trovano ad affrontare oneri indebiti, come più fasi obbligatorie nel trattamento dei reclami o l'obbligo di dimostrare di aver contattato una parte specifica del servizio postvendita del professionista.
- (24) A norma della direttiva 2013/11/UE gli Stati membri possono introdurre disposizioni nazionali per rendere obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle ADR nei settori che ritengono opportuni, in aggiunta alla legislazione settoriale dell'Unione che rende obbligatoria la partecipazione dei professionisti alle ADR. In ogni caso, gli Stati membri dovrebbero garantire che l'organismo ADR competente, quando decide di trattare il reclamo di un consumatore conformemente alle proprie norme procedurali, contatti il professionista interessato e lo inviti a partecipare alla procedura ADR, indipendentemente dal fatto che la partecipazione del professionista sia obbligatoria o meno. Per incoraggiare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e garantire che queste ultime siano adeguate e rapide, è opportuno che i professionisti stabiliti nell'Unione siano tenuti a rispondere entro un termine specifico alle domande presentate dagli organismi ADR in merito alla loro intenzione di partecipare alla procedura ADR proposta. Lo scopo dell'obbligo di risposta è di coinvolgere i professionisti nella procedura ADR e di garantire che gli organismi ADR e i consumatori sappiano se un professionista vi parteciperà o meno. Tuttavia, il professionista non dovrebbe essere tenuto a rispondere qualora il diritto applicabile preveda la partecipazione obbligatoria del professionista alla procedura ADR o se il professionista è contrattualmente obbligato a parteciparvi. Ciò lascia impregiudicate le eventuali norme procedurali che consentono agli organismi ADR di archiviare il caso qualora il professionista non vi partecipi entro i termini stabiliti dalla presente direttiva. Analogamente, il professionista non dovrebbe essere tenuto a rispondere qualora l'organismo ADR possa raggiungere un esito anche senza la sua partecipazione alla procedura ADR.
- (25) Il termine entro il quale il professionista è tenuto a comunicare all'organismo ADR se intende partecipare o meno alla procedura ADR non dovrebbe, in linea di principio, essere superiore a 20 giorni lavorativi. Tuttavia, in caso di controversie di natura complessa o in circostanze eccezionali, l'organismo ADR dovrebbe avere il diritto di prorogare tale termine al fine di dare al professionista la possibilità di analizzare la controversia in modo approfondito e di decidere se partecipare alla procedura ADR. In ogni caso, il termine non dovrebbe superare i 30 giorni lavorativi. Se del caso, il consumatore dovrebbe essere informato della proroga del termine. Qualora un professionista non risponda all'organismo ADR entro il termine stabilito, tale organismo dovrebbe avere il diritto di considerare la mancata risposta del professionista come un rifiuto di partecipare e archiviare il caso. L'organismo ADR dovrebbe informarne il consumatore.

- (26) Per ridurre gli obblighi di informazione e comunicazione nonché i costi a carico degli organismi ADR e delle autorità nazionali competenti, è opportuno semplificare detti obblighi e ridurre la quantità di informazioni fornite dagli organismi ADR alle autorità competenti. Ad esempio, gli organismi ADR dovrebbero rendere disponibili al pubblico le loro relazioni d'attività almeno ogni due anni, anziché ogni anno. Tuttavia, gli Stati membri dovrebbero essere autorizzati a fissare termini più brevi, ad esempio di un anno, per la pubblicazione di tali relazioni. Gli organismi ADR dovrebbero inoltre avere la possibilità di trasmettere tali relazioni d'attività alle pertinenti autorità competenti al fine di rispettare altri obblighi di comunicazione imposti dalla direttiva 2013/11/UE, purché includano tutti gli elementi d'informazione richiesti relativamente a tali obblighi.
- (27) Le procedure ADR dovrebbero essere preferibilmente gratuite per il consumatore. Qualora siano applicati costi, questi dovrebbero essere minimi. Inoltre, al fine di rendere le procedure ADR più accessibili e attraenti per i consumatori, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare gli organismi ADR a rimborsare ai consumatori i costi minimi sostenuti ove e nella misura in cui il reclamo sia giustificato. È importante precisare che tali rimborsi devono essere effettuati dagli Stati membri, nel pieno rispetto dei principi di sussidiarietà e di proporzionalità, e non da altri, per esempio dall'altra parte della procedura ADR.
- (28) Per ridurre efficacemente il carico di lavoro degli organismi ADR e concedere loro più tempo per la presentazione delle relazioni alle autorità competenti, il termine per la presentazione della relazione quadriennale richiesta dalla direttiva 2013/11/UE dovrebbe essere prorogato di alcuni mesi.
- (29) In molti Stati membri i consumatori non sono ancora sufficientemente informati in merito all'esistenza degli organismi ADR e ai servizi da essi proposti. Al fine di accrescere la consapevolezza dei consumatori in relazione agli organismi ADR e ai professionisti che partecipano alle procedure ADR, i professionisti dovrebbero fornire le informazioni sull'ADR in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile. I professionisti dovrebbero presentare le informazioni sul proprio sito web, ove disponibile. I professionisti dovrebbero altresì fornire tali informazioni nelle loro condizioni generali.
- (30) Dovrebbe essere eliminato l'obbligo per il professionista di specificare, qualora non sia possibile risolvere una controversia in seguito a un reclamo di un consumatore, se intende o meno avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolverla, in quanto rientra nell'obbligo per il professionista di informare l'organismo ADR in merito alla sua intenzione di partecipare alla procedura ADR oppure no.
- (31) Una rapida cooperazione tra i diversi soggetti 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 diritti dei consumatori. La cooperazione tra gli organismi ADR e le autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori dovrebbe comprendere lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami, come nel caso delle pratiche commerciali sleali o delle clausole abusive. È importante chiarire che, poiché gli organismi ADR non sono competenti a decidere se una pratica descritta nei reclami dei consumatori sia una pratica commerciale sleale, lo scambio di informazioni può riguardare solamente pratiche commerciali potenzialmente sleali e clausole potenzialmente abusive.
- (32) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente ed efficacemente, le autorità competenti dovrebbero effettuare i controlli sul loro funzionamento e sulle loro attività necessari per monitorare la conformità alle prescrizioni della direttiva 2013/11/UE, se e quando opportuno, ad esempio quando ricevono reclami debitamente giustificati da parti di procedure ADR che evidenzino la sistematica inosservanza delle prescrizioni della direttiva 2013/11/UE da parte di un organismo ADR.
- (33) Per fornire un'assistenza efficace ai consumatori e ai professionisti nelle controversie transfrontaliere, è necessario garantire che gli Stati membri designino 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 che incontrano problemi negli 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 e dovrebbero far parte di una rete creata dalla Commissione.
- (34) Al fine di garantire che siano in grado di svolgere efficacemente i loro compiti, in particolare quelli introdotti dalla presente direttiva modificativa, gli organismi ADR, le autorità competenti e i punti di contatto ADR dovrebbero disporre di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti. Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di stabilire le forme adeguate di finanziamento a tal fine.

- (35) Per ragioni di efficienza e di efficacia, il regolamento (UE) n. 524/2013 è stato abrogato dal regolamento (UE) 2024/3228 del Parlamento europeo e del Consiglio <sup>(19)</sup> e la piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online, istituita a norma del regolamento (UE) n. 524/2013, è stata dismessa. In tali circostanze, i compiti dei punti di contatto ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013 dovrebbero essere assunti dai punti di contatto ADR. Tali compiti comportano, tra gli altri, su richiesta, la fornitura di informazioni alle parti coinvolte in una controversia e l'agevolazione della comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente.
- (36) Onde garantire l'equità delle procedure, i consumatori coinvolti in controversie transfrontaliere dovrebbero rivolgersi al punto di contatto ADR del proprio luogo di residenza, in modo da disincentivare la scelta del punto di contatto ADR in base alla propria convenienza o alla speranza di ottenere un risultato più vantaggioso.
- (37) I punti di contatto ADR dovrebbero fornire assistenza, su richiesta, ai consumatori che intendono sottoporre una controversia transfrontaliera a un organismo ADR. Il loro compito dovrebbe limitarsi alla prestazione di sostegno e orientamento e non dovrebbe comprendere la presentazione di reclami per conto dei consumatori o la loro rappresentanza nella controversia. L'assistenza prestata dovrebbe agevolare la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR. L'assistenza potrebbe includere l'individuazione dell'organismo ADR competente, la fornitura di informazioni sulle norme procedurali e il supporto nella preparazione e nella trasmissione della documentazione pertinente. L'assistenza potrebbe anche consistere, se del caso, nel fornire i risultati della traduzione automatica di informazioni, documenti o norme procedurali. I punti di contatto ADR potrebbero anche fornire informazioni generali sui diritti dei consumatori ai sensi del diritto dell'Unione e nazionale e informare le parti di altri mezzi di ricorso disponibili qualora una controversia non possa essere risolta mediante l'ADR. I consumatori e i professionisti dovrebbero poter chiedere assistenza al punto di contatto ADR nello Stato membro in cui risiedono o in cui sono stabiliti. Tenendo conto del carattere di armonizzazione minima della direttiva 2013/11/UE, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di consentire ai punti di contatto ADR di fornire assistenza ai consumatori e ai professionisti quando accedono agli organismi ADR anche per quanto riguarda le controversie nazionali. Tale assistenza estesa potrebbe includere la prestazione di assistenza ai consumatori vulnerabili, ad esempio quelli che non hanno accesso o che hanno un accesso limitato alle tecnologie digitali.
- (38) Sebbene le procedure ADR siano concepite per essere semplici, a volte i consumatori sono assistiti da un terzo di loro scelta, come le organizzazioni dei consumatori o le imprese che offrono la gestione dei reclami durante dette procedure. Tale assistenza potrebbe consistere anche nell'aiutare i consumatori a presentare una richiesta e altri documenti, fornire loro consulenza su eventuali reclami, seguire l'intero processo e consentire alle parti di giungere a una composizione amichevole. Gli Stati membri dovrebbero garantire che chi presta tale assistenza lo faccia in piena trasparenza, in particolare per quanto riguarda le norme procedurali e i costi, nonché le eventuali tariffe richieste per l'assistenza. L'assistenza ai consumatori dovrebbe essere fornita in buona fede.
- (39) La direttiva 2013/11/UE deve continuare ad applicarsi solo alle controversie tra consumatori e professionisti. Le controversie tra professionisti non rientrano nell'ambito di applicazione di tale direttiva. Conformemente al diritto dell'Unione, gli Stati membri possono tuttavia agevolare l'accesso alle procedure ADR da parte dei lavoratori autonomi o delle microimprese, in modo che abbiano la possibilità di beneficiare di sistemi ADR indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapidi ed equi.
- (40) Per garantire che i consumatori siano in grado di trovare facilmente un organismo ADR adeguato, specialmente in un contesto transfrontaliero, la Commissione dovrebbe sviluppare, promuovere e mantenere uno strumento digitale interattivo di facile utilizzo che fornisca informazioni sui ricorsi dei consumatori, comprese informazioni sull'utilizzo dell'ADR in un contesto transfrontaliero, nonché link alle informazioni sui diritti dei consumatori. Tale strumento dovrebbe avere lo scopo di aiutare i consumatori a comprendere quali sono le soluzioni di ricorso adeguate per il loro caso specifico e ad adottare le misure appropriate. Dovrebbe contenere link diretti al modulo di reclamo degli organismi ADR, se disponibile, e una funzione di traduzione automatica per gli organismi ADR e i punti di contatto ADR. Dovrebbe inoltre elencare i punti di contatto ADR notificati alla Commissione. Sebbene la Commissione sia già tenuta a pubblicare periodicamente l'elenco degli organismi ADR sul proprio sito web, le funzioni aggiuntive dello strumento, come i link diretti ai moduli di reclamo e la funzione di traduzione automatica, dovrebbero essere disponibili il prima possibile e in ogni caso non oltre il 20 aprile 2026.
- (41) È pertanto opportuno modificare di conseguenza la direttiva 2013/11/UE.

<sup>(19)</sup> Regolamento (UE) 2024/3228 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 dicembre 2024, che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 per quanto riguarda la dismissione della piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online (GU L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>).

- (42) In conseguenza dell'abrogazione del regolamento (UE) n. 524/2013 è necessario modificare le direttive (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 <sup>(20)</sup> e (UE) 2020/1828 <sup>(21)</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

#### Articolo 1

#### **Modifiche della direttiva 2013/11/UE**

La direttiva 2013/11/UE è così modificata:

- 1) all'articolo 2, il paragrafo 1 è sostituito dal seguente:

«1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali, delle controversie transfrontaliere e delle controversie con professionisti di paesi terzi tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista mediante l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o mette in contatto le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole se un contratto di vendita o un contratto di servizi, compreso un contratto per la fornitura di contenuti digitali o di servizi digitali, è concluso tra un consumatore e un professionista e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo e sorge una controversia relativamente alle obbligazioni contrattuali, comprese le obbligazioni derivanti dalla fase precontrattuale.

La presente direttiva si applica inoltre nei casi in cui il professionista fornisce o si impegna a fornire contenuto digitale mediante un supporto non materiale o un servizio digitale al consumatore e il consumatore fornisce o si impegna a fornire dati personali al professionista.

La presente direttiva non si applica ai casi che rientrano nelle eccezioni di cui all'articolo 3, paragrafo 1 *bis*, della direttiva (UE) 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (\*).

(\*) Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).»;

- 2) all'articolo 4, paragrafo 1, le lettere c), d), e) e f) sono sostituite dalle seguenti:

«c) “contratto di vendita”: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;

c *bis*) “bene”: i beni quali definiti all'articolo 2, punto 5), della direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio (\*);

c *ter*) “contenuto digitale”: il contenuto digitale quale definito all'articolo 2, punto 1), della direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio (\*\*);

d) “contratto di servizi”: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio, compreso un servizio digitale, al consumatore;

d *bis*) “servizio digitale”: un servizio digitale quale definito all'articolo 2, punto 2), della direttiva (UE) 2019/770;

e) “controversia nazionale”: una controversia tra un consumatore e un professionista, concernente le obbligazioni contrattuali di cui all'articolo 2, paragrafo 1, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista;

<sup>(20)</sup> Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori (GU L 328 del 18.12.2019, pag. 7, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>).

<sup>(21)</sup> Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (GU L 409 del 4.12.2020, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

- f) “controversia transfrontaliera”: una controversia tra un consumatore e un professionista, concernente le obbligazioni contrattuali di cui all'articolo 2, paragrafo 1, 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;
- f bis) “controversia con professionisti di paesi terzi”: una controversia tra un consumatore e un professionista, concernente le obbligazioni contrattuali di cui all'articolo 2, paragrafo 1, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro, mentre il professionista è stabilito al di fuori dell'Unione e dirige le sue attività verso tale Stato membro, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (CE) n. 593/2008 o dell'articolo 17, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio (\*\*);

- (\*) Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE, e che abroga la direttiva 1999/44/CE (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).
- (\*\*) Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali (GU L 136 del 22.5.2019, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).
- (\*\*\*) Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).»;

3) al capo I è inserito l'articolo seguente:

«Articolo 4 bis

Gli Stati membri adottano misure per promuovere la partecipazione dei professionisti e dei consumatori alle procedure ADR.»;

4) l'articolo 5 è così modificato:

a) è inserito il paragrafo seguente:

«1 bis. Gli Stati membri agevolano inoltre l'accesso dei consumatori residenti nei rispettivi territori alle procedure ADR per la risoluzione delle controversie con professionisti di paesi terzi oggetto della presente direttiva e garantiscono che tali controversie possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti stabiliti nella presente direttiva, previa richiesta congiunta del consumatore e del professionista del paese terzo.

Gli Stati membri possono subordinare l'accesso alle procedure ADR per la risoluzione di una controversia con professionisti di paesi terzi all'accordo delle parti sulla risoluzione della controversia sulla base del diritto applicabile nello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito e in cui il consumatore interessato ha la sua residenza nonché all'impegno del professionista a essere vincolato dalle norme procedurali ADR, compresi i costi ricorrenti, se del caso. Gli Stati membri possono stabilire condizioni supplementari, garantendo che il trattamento di tali controversie non nuoccia significativamente all'efficace funzionamento degli organismi ADR.

L'accordo, di cui al secondo comma, del professionista e del consumatore riguardo al diritto applicabile non ha l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni alle quali, in base al diritto dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente, non è permesso derogare convenzionalmente.»;

b) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

«2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:

- a) tengano un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti la procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare reclami e la documentazione di supporto necessaria online in modo tracciabile;

- b) consentano ai consumatori di scegliere se presentare reclami e altra documentazione di supporto e di accedere all'ADR in formato digitale o non digitale;
- c) qualora offrano procedure ADR digitali, le forniscano tramite strumenti facilmente accessibili e inclusivi;
- d) qualora siano utilizzati mezzi automatizzati nel processo decisionale ADR:
  - i) informino preventivamente le parti in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile in merito al loro uso; e
  - ii) garantiscano che le parti abbiano il diritto di chiedere che l'esito della procedura ADR sia riesaminato da una persona fisica dell'organismo ADR che soddisfa i requisiti di cui all'articolo 6, paragrafo 1;
- e) informino le parti del diritto di chiedere che l'esito della procedura ADR sia riesaminato dalla persona fisica di cui alla lettera d), punto ii);
- f) possano raggruppare casi a condizione che:
  - i) il consumatore interessato sia informato del raggruppamento; e
  - ii) la persona fisica responsabile dei casi raggruppati disponga di conoscenze sufficienti per gestire il caso, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a);
- g) accettino controversie nazionali, transfrontaliere e, se del caso, di professionisti di paesi terzi;
- h) adottino i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (\*).

Gli Stati membri possono stabilire condizioni supplementari per il raggruppamento dei casi di cui al primo comma, lettera f).

---

(\*) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).»;

- c) al paragrafo 4, la lettera a) è sostituita dalla seguente:
  - «a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista, senza introdurre norme sproporzionate riguardo alla forma o alla sostanza di tale contatto;»;
- d) sono aggiunti i paragrafi seguenti:

«8. Gli Stati membri garantiscono che, quando l'organismo ADR competente decide di trattare il reclamo di un consumatore conformemente alle proprie norme procedurali, il professionista interessato sia contattato da tale organismo ADR e sia invitato a partecipare alla procedura ADR, indipendentemente dal fatto che la partecipazione di tale professionista sia obbligatoria o meno.

9. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori contattati da un organismo ADR competente comunichino a tale organismo se accettano o meno di partecipare alla procedura ADR proposta. Il professionista risponde all'organismo ADR entro un periodo ragionevole non superiore a 20 giorni lavorativi. In caso di controversie complesse o circostanze eccezionali, l'organismo ADR incaricato può concedere una proroga di tale periodo, in ogni caso non superiore a 30 giorni lavorativi. L'organismo ADR informa il consumatore della proroga del periodo, se del caso.

Se il professionista non risponde entro il periodo di cui al primo comma, l'organismo ADR può presumere che il professionista abbia rifiutato di partecipare alla procedura ADR e può archiviare il caso. L'organismo ADR ne informa il consumatore. Le conseguenze della mancata risposta sono stabilite nella legislazione nazionale.

L'obbligo di risposta di cui al primo comma non si applica ai casi seguenti:

- a) se la partecipazione del professionista alla procedura ADR è obbligatoria;
- b) se è possibile giungere a un esito dell'ADR senza che il professionista acconsenta a partecipare alla procedura ADR; o
- c) se il professionista si è già impegnato contrattualmente a ricorrere agli organismi ADR per risolvere le controversie con i consumatori.»;

5) l'articolo 6 è così modificato:

a) al paragrafo 1, la lettera a) è sostituita dalla seguente:

«a) possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto e, quando gestiscono controversie transfrontaliere, una comprensione generale del diritto privato internazionale;»;

b) al paragrafo 3, è inserita la lettera seguente:

«a bis) qualora una controversia sia trattata da un organismo ADR e le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie siano assunte o retribuite esclusivamente dal singolo professionista, l'organismo ADR ha accesso solo ai dati strettamente connessi al caso e specificamente forniti dal professionista o dal consumatore;»;

c) il paragrafo 6 è sostituito dal seguente:

«6. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), del presente articolo, gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR provvedano alla necessaria formazione delle persone fisiche incaricate dell'ADR. Le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro in conformità dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g).»;

6) l'articolo 7 è così modificato:

a) al paragrafo 1 è aggiunta la lettera seguente:

«p) se del caso, informazioni di contatto delle autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione e nazionali in materia di pratiche commerciali sleali e clausole abusive.»;

b) il paragrafo 2 è così modificato:

i) la parte introduttiva è sostituita dalla seguente:

«2. Gli Stati membri garantiscono che, almeno ogni due anni, gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web le relazioni d'attività. Inoltre, gli Stati membri impongono agli organismi ADR di fornire, su richiesta, le relazioni d'attività su un supporto durevole e in qualsiasi modo che gli organismi ADR ritengano appropriato. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali sia transfrontaliere;»;

ii) la lettera h) è soppressa;

7) l'articolo 13 è così modificato:

a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

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

a) ove presente, sul sito web del professionista, in modo chiaro, visibile, comprensibile e facilmente accessibile;

b) nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra il professionista e il consumatore.»;

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

«3. Gli Stati membri provvedono affinché, nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabiliti nei rispettivi territori in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo sia tenuto a fornire al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1.»;

8) l'articolo 14 è sostituito dal seguente:

«Articolo 14

#### **Assistenza nelle controversie transfrontaliere**

1. Gli Stati membri garantiscono che, per quanto riguarda le controversie transfrontaliere, i consumatori e i professionisti possano ottenere assistenza che faciliti loro l'accesso all'organismo o agli organismi ADR competenti a trattare la loro controversia transfrontaliera.

2. Ciascuno Stato membro designa un punto di contatto ADR responsabile per il compito di cui al paragrafo 1. Gli Stati membri conferiscono le 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, a organizzazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo competente per la protezione dei consumatori.

3. Quando chiedono assistenza nelle controversie transfrontaliere, i consumatori si avvalgono del punto di contatto ADR del loro luogo di residenza e i professionisti si avvalgono del punto di contatto ADR del loro luogo di stabilimento.

4. Gli Stati membri garantiscono che, su richiesta, i punti di contatto ADR agevolino la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente. Tale agevolazione comprende almeno i compiti seguenti:

- a) l'assistenza nella presentazione del reclamo e, se del caso, della documentazione pertinente;
- b) il sostegno alle parti, se necessario, fornendo i risultati della traduzione automatica delle informazioni, della documentazione o delle norme procedurali;
- c) la fornitura alle parti di informazioni generali sui diritti dei consumatori a livello dell'Unione e a livello nazionale;
- d) la fornitura alle parti di spiegazioni sulle norme procedurali applicate dagli specifici organismi ADR;
- e) la comunicazione al consumatore di informazioni sugli altri mezzi di ricorso nel caso in cui una controversia non possa essere risolta tramite una procedura ADR.

5. Gli Stati membri possono riconoscere ai punti di contatto ADR il diritto di fornire ai consumatori e ai professionisti l'assistenza di cui al presente articolo nell'accesso agli organismi ADR per quanto riguarda le controversie nazionali.

6. Gli Stati membri impongono che, nello svolgimento delle loro attività, tutti i soggetti che assistono i consumatori nelle controversie transfrontaliere o nazionali forniscano ai consumatori le informazioni pertinenti in piena trasparenza, comprese le informazioni sulle norme procedurali e sulle eventuali tariffe applicabili, agendo in buona fede.»;

9) l'articolo 17 è così modificato:

a) il paragrafo 2 è sostituito dal seguente:

«2. La cooperazione di cui al paragrafo 1 comprende in particolare gli scambi di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami, anche in materia di pratiche commerciali sleali o clausole abusive. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche e informazioni rese dalle autorità nazionali agli organismi ADR, qualora siano necessarie per il trattamento di singole controversie e siano già disponibili.»;

b) il paragrafo 3 è sostituito dal seguente:

«3. Gli Stati membri garantiscono che la cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 del presente articolo avvengano nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui al regolamento (UE) 2016/679.»;

10) l'articolo 20 è così modificato:

a) al paragrafo 1 è aggiunto il comma seguente:

«Inoltre, le autorità competenti effettuano i controlli necessari sul funzionamento e sulle attività degli organismi ADR per monitorare la conformità alle prescrizioni della presente direttiva.»;

b) al paragrafo 6, la prima frase è sostituita dalla seguente:

«6. Entro il 9 luglio 2018, e successivamente entro il 1° novembre ogni quattro anni, ciascuna autorità competente pubblica e trasmette alla Commissione una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR.»;

c) sono aggiunti i paragrafi seguenti:

«8. Entro il 20 aprile 2026, la Commissione sviluppa uno strumento digitale interattivo di facile utilizzo che fornisce informazioni sui ricorsi dei consumatori, comprese informazioni sull'utilizzo dell'ADR in un contesto transfrontaliero, nonché link alle informazioni sui diritti dei consumatori. Tale strumento include inoltre l'elenco degli organismi ADR di cui al paragrafo 4 del presente articolo nonché la lista dei punti di contatto ADR notificati a norma dell'articolo 24, paragrafo 4, e comprende il link ai loro siti web. Lo strumento comprende anche una funzione di traduzione automatica a disposizione degli organismi ADR e dei punti di contatto ADR gratuitamente. La Commissione promuove lo strumento e provvede alla sua manutenzione tecnica.

Gli Stati membri sono incoraggiati a fornire un link visibile allo strumento di cui al primo comma sui siti web nazionali che perseguano un obiettivo analogo.

Le autorità competenti informano i punti di contatto e gli organismi ADR in merito alla funzione di traduzione automatica di cui al primo comma.

9. La Commissione crea una rete di punti di contatto ADR.»;

11) all'articolo 24 è aggiunto il paragrafo seguente:

«4. Entro il 20 marzo 2028 gli Stati membri comunicano alla Commissione i nomi e le informazioni di contatto dei punti di contatto ADR designati in conformità dell'articolo 14, paragrafo 2.».

## Articolo 2

### Modifica della direttiva (UE) 2015/2302

All'articolo 7, paragrafo 2, della direttiva (UE) 2015/2302, la lettera g) è sostituita dalla seguente:

«g) informazioni riguardo alle esistenti procedure interne di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution* – “ADR”) ai sensi della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (\*) e, se applicabile, riguardo all'organismo ADR a cui il professionista è soggetto;

---

(\*) Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).».

## Articolo 3

### Modifica della direttiva (UE) 2019/2161

All'articolo 5 della direttiva (UE) 2019/2161, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

«b) presentare un reclamo al centro competente della rete dei Centri europei dei consumatori, a seconda delle parti interessate.».

*Articolo 4***Modifica della direttiva (UE) 2020/1828**

All'allegato I della direttiva (UE) 2020/1828, il punto 44) è soppresso.

*Articolo 5***Recepimento**

1. Entro il 20 marzo 2028, gli Stati membri adottano e pubblicano le disposizioni necessarie per conformarsi agli articoli da 1 a 4 della presente direttiva. Essi ne informano immediatamente la Commissione.

Essi applicano tali disposizioni a decorrere dal 20 settembre 2028.

2. Le disposizioni di cui al paragrafo 1 adottate dagli Stati membri contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di tale riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità del riferimento sono stabilite dagli Stati membri.

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

*Articolo 6***Entrata in vigore**

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

*Articolo 7***Destinatari**

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Strasburgo, il 16 dicembre 2025

*Per il Parlamento europeo*

*La presidente*

R. METSOLA

*Per il Consiglio*

*Il presidente*

M. BJERRE