COMMISSIONE
EUROPEA

Bruxelles, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSIGLIO E AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO

sull'applicazione della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori

1. Introduzione

Negli ultimi 32 anni, l'UE ha elaborato una serie completa di diritti sostanziali dei consumatori che li proteggono e responsabilizzano quando svolgono attività economiche nel mercato unico dell'UE. Ad esempio, i consumatori dell'UE hanno il diritto di restituire un prodotto acquistato online entro 14 giorni o di far riparare o sostituire un prodotto entro un periodo di garanzia. Tali diritti tengono conto delle aspettative dei consumatori e il loro rispetto da parte delle imprese è un fattore che consente mercati al dettaglio affidabili e competitivi, nonché un fattore trainante per la crescita economica nell'Unione[1]. Al fine di offrire tali benefici ai consumatori, alle imprese e al mercato unico nel suo complesso, è necessario rispettare la normativa dell'UE in materia di tutela dei consumatori e, laddove non sia così, farla applicare.

Oltre all'insieme della normativa sostanziale in materia di consumatori, i responsabili delle politiche dell'UE hanno quindi sviluppato una serie di strumenti legislativi e non legislativi che mirano a rendere più efficace l'applicazione dei diritti dei consumatori negli Stati membri ("strumenti di applicazione delle norme UE"). La risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR), ovvero la risoluzione delle controversie dei consumatori attraverso meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, è una componente chiave di tali strumenti[2]. Si è diffusa inizialmente in Europa alla fine degli anni '60 e, a partire dagli anni '90, è diventata un fenomeno crescente in un numero sempre maggiore di Stati membri. In materia di ADR per i consumatori i responsabili delle politiche dell'UE hanno inizialmente istituito norme non vincolanti[3] e atti legislativi specifici di settore che hanno imposto agli Stati membri di incoraggiare[4] o provvedere[5] a garantire l'accesso a meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie. Attraverso la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva ADR)[6] e il regolamento (UE)

---

1 Come ricordato nella comunicazione della Commissione "Un 'New Deal' per i consumatori" dell'11 aprile 2018 [COM(2018) 183 final], la spesa dei consumatori rappresenta il 56 % del PIL europeo e i dati dei quadri di valutazione dei consumatori della Commissione mostrano una correlazione costantemente positiva tra le condizioni dei consumatori e la situazione economica nei diversi Stati membri.

2 L'allegato I fornisce una panoramica indicativa degli strumenti dell'UE per l'applicazione delle norme.

3 Raccomandazione 98/257/CE della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi 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, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo (GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56). Le due raccomandazioni si basano sul piano d'azione della Commissione del 1996 sull'accesso dei consumatori alla giustizia e sulla risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato interno [COM(96) 13 def.].

4 Ad esempio, articolo 19, paragrafo 1, terzo comma della direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari (GU L 52 del 27.2.2008, pag. 3).

5 Ad esempio, articolo 24 della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE (GU L 133 del 22.5.2008, pag. 66).

6 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).

n. 524/2013 sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento ODR)[7] è stato istituito un quadro legislativo orizzontale per la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e la risoluzione delle controversie online dei consumatori. Come annunciato nella comunicazione della Commissione "Un 'New Deal' per i consumatori", il rafforzamento di questo quadro ADR/ODR per i consumatori costituisce una priorità nell'ambito dell'impegno della Commissione al fine di integrare gli strumenti dell'UE per l'applicazione delle norme, rendere pienamente efficaci gli strumenti esistenti in tale contesto e consentire alla normativa dell'UE in materia di tutela dei consumatori di esprimere il suo pieno potenziale.

La presente relazione viene presentata conformemente all'articolo 26 della direttiva ADR e all'articolo 21, paragrafo 2, del regolamento ODR. Valuta l'applicazione del quadro giuridico dei meccanismi ADR e ODR per i consumatori istituito nel contesto dei due strumenti giuridici, sulla base delle seguenti fonti di informazione:

- la legislazione degli Stati membri che attua la direttiva ADR;
- le relazioni delle autorità nazionali competenti degli Stati membri in materia di ADR per i consumatori ("autorità nazionali competenti") sullo sviluppo e il funzionamento degli organismi ADR, presentate nel 2018 conformemente all'articolo 20, paragrafo 6, della direttiva ADR;
- l'incontro con le autorità nazionali competenti del 20 novembre 2018;
- i risultati dell'assemblea ADR (11 e 12 giugno 2018)[8] e di altri eventi delle parti interessate ospitati dalla Commissione[9];
- le relazioni del 2017 e del 2018 sul funzionamento della piattaforma ODR europea ("relazioni ODR")[10], presentate a norma dell'articolo 21, paragrafo 1, del regolamento ODR;
- le relazioni di attività dei punti di contatto ODR degli Stati membri, presentate nel 2018 conformemente all'articolo 7, paragrafo 2, lettera b), del regolamento ODR;
- le riunioni con la rete di punti di contatto ODR; e
- altre fonti[11].

---

[7] 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).

[8] L'assemblea ADR, un evento di due giorni a sostegno della creazione di reti con seminari interattivi, ha riunito oltre 350 rappresentanti della comunità ADR europea, comprendente rappresentanti dei consumatori e delle imprese, autorità di regolamentazione, accademici e 187 rappresentanti di organismi ADR. L'evento ha innescato ulteriori iniziative di cooperazione a livello di Stati membri (ad esempio reti ADR, assemblee ADR a livello nazionale).

[9] Ad esempio, evento di lancio di TRAVEL_NET, una rete di organismi ADR che si occupano di controversie dei consumatori nei settori del trasporto passeggeri e dei viaggi (Berlino, 10 novembre 2017); tavola rotonda con i principali rivenditori al dettaglio del settore abbigliamento e calzature (Bruxelles, 13 dicembre 2017).

[10] Accessibili sulla piattaforma ODR all'indirizzo https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] Ad esempio, reclami dei cittadini presentati alla Commissione; riscontro degli utenti sulla piattaforma ODR; campagne di comunicazione ADR/ODR svolte dalla Commissione; relazioni annuali di attività degli organismi ADR; conferenze; studi; pubblicazioni accademiche.

Soltanto dalla fine del 2018[12] sono stati istituiti sistemi esaustivi di ADR per i consumatori in tutta l'Unione e, di conseguenza, i dati sul ricorso all'ADR erano limitati.

2. Il quadro legislativo dell'UE in materia di ADR e ODR per i consumatori – finalità e caratteristiche principali

La risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori presenta un potenziale notevole per i consumatori, i rivenditori al dettaglio e l'amministrazione della giustizia in generale. L'accesso a una risoluzione alternativa delle controversie facile, equa ed efficace in termini di costi rafforza la fiducia dei consumatori al momento dell'acquisto presso i rivenditori al dettaglio, in particolare in un contesto online. La natura meno formale e generalmente conciliatoria delle procedure ADR consente alle parti di mantenere la loro relazione fornitore-cliente anche in seguito all'insorgere di una controversia. Partecipando a procedure ADR, i rivenditori al dettaglio ricevono un riscontro importante sulla qualità dei loro prodotti e servizi e ottengono un vantaggio rispetto ai loro concorrenti risparmiando i costi dei procedimenti giudiziari e dimostrando elevati livelli di assistenza ai clienti. Inoltre, un panorama efficace degli organismi ADR riduce l'onere per gli organi giurisdizionali, in particolare per quanto riguarda le controversie di modesto valore. La direttiva 2013/11/UE e il regolamento (UE) n. 524/2013 mirano a sfruttare tale potenziale fornendo un quadro legislativo che garantisca ai consumatori l'accesso a procedure ADR di alta qualità per la risoluzione delle loro controversie contrattuali con i professionisti, anche tramite una piattaforma web multilingue di ODR.

a) Direttiva 2013/11/UE

Ai sensi della direttiva, gli Stati membri facilitano l'accesso all'ADR da parte dei consumatori dell'UE e assicurano che questi ultimi possano rivolgersi a organismi ADR certificati in termini di qualità per risolvere le loro controversie con un professionista dell'UE in merito all'acquisto di un prodotto o di un servizio[13]. Ciò riguarda le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e imprese in tutta l'Unione in virtualmente tutti i settori del commercio al dettaglio ("copertura ADR completa"), indipendentemente dal fatto che l'acquisto sia stato effettuato online od offline. La direttiva stabilisce i principi di accessibilità, competenza, indipendenza, imparzialità, trasparenza, efficacia, equità, libertà e legalità come requisiti di qualità vincolanti per gli organismi ADR, le procedure ADR da essi gestite e – in misura minore – le norme sostanziali dalle quali deriva l'esito della procedura ADR[14]. La conformità è garantita attraverso un meccanismo specifico di certificazione e monitoraggio: gli Stati membri designano autorità nazionali competenti che istituiscono e gestiscono elenchi nazionali di organismi ADR dei quali hanno certificato la conformità ai requisiti di qualità stabiliti dalla direttiva. Gli elenchi nazionali degli organismi ADR certificati sono notificati alla Commissione. Le autorità nazionali competenti monitorano continuamente la conformità degli organismi ADR e soltanto quelli conformi possono rimanere inclusi nell'elenco in

[12] Cfr. sezione 3, lettera c).

[13] Cfr. articolo 5, paragrafo 1, della direttiva ADR. Tale disposizione impone agli Stati membri non soltanto di rendere disponibile un'infrastruttura nazionale completa di organismi ADR, ma anche di agevolare l'accesso dei consumatori a tale infrastruttura.

[14] I requisiti di qualità sono fissati nel capo II della direttiva (articoli da 5 a 12).

questione. In circostanze specifiche, i professionisti sono tenuti a informare i consumatori in merito all'organismo o agli organismi ADR competenti per la risoluzione delle controversie che li riguardano[15].

La direttiva persegue un approccio di armonizzazione minima. Non prescrive un modello specifico in termini di identità aziendale[16], modello di finanziamento[17] o copertura territoriale e settoriale[18] dell'organismo ADR. Parimenti, la direttiva non prescrive un tipo specifico di procedura ADR[19] né disciplina la questione relativa alla natura volontaria o obbligatoria[20] della partecipazione alla procedura o se l'esito della procedura sia vincolante[21] o meno. Dato l'approccio di armonizzazione minima della direttiva, gli Stati membri possono stabilire o mantenere requisiti di qualità che vanno oltre quelli stabiliti nella direttiva[22]. Nell'adempiere il loro obbligo di garantire la "piena copertura ADR" e nel progettare i loro contesti nazionali in materia di ADR, gli Stati membri godono pertanto di un grado notevole di flessibilità[23].

b) Regolamento (UE) n. 524/2013

Il regolamento ODR si basa sull'infrastruttura di organismi ADR certificati in termini di qualità, istituita ai sensi della direttiva ADR, e si applica alle controversie dei consumatori per acquisti di prodotti o servizi effettuati online. Esso mira a rafforzare specificamente la dimensione digitale del mercato unico.

Ai sensi del regolamento, la Commissione istituisce e gestisce una piattaforma ODR europea. La piattaforma ODR è un sito web interattivo multilingue che consente ai consumatori di presentare online le loro controversie tra consumatori e imprese in materia di acquisti online (nazionali o transfrontalieri). Informa le parti in merito all'organismo o agli organismi ADR

---

15 Cfr. articolo 13 della direttiva ADR.

16 Pubblica o privata.

17 Pubblico, privato o misto.

18 Ossia se l'organismo ADR gestisce le controversie nei confronti di professionisti stabiliti in tutte le regioni o soltanto in parte delle regioni del territorio del rispettivo Stato membro; se gestisce controversie dei consumatori in tutti i settori o soltanto in settori specifici del commercio al dettaglio.

19 Consiglio di gestione dei reclami, conciliazione, mediazione, mediatore, arbitrato o altro, nonché combinazioni di questi tipi di procedure. Occorre osservare che nell'UE non esiste una terminologia comune per distinguere i vari tipi di procedure ADR e i concetti alla base dei termini pertinenti. Ad esempio, i concetti alla base dei termini "mediazione" o "mediatore" variano notevolmente da uno Stato membro all'altro. Di conseguenza la direttiva ADR utilizza un approccio tipologico per descrivere i diversi tipi di procedure ADR, evitando nel contempo di utilizzare i termini di cui sopra (cfr. articolo 2 della direttiva ADR).

20 La seconda frase dell'articolo 1 della direttiva ADR chiarisce che mentre la direttiva istituisce, a livello UE, un sistema volontario di ADR, gli Stati membri sono liberi di rendere obbligatoria la partecipazione a procedure ADR a livello nazionale, a condizione che la legislazione nazionale pertinente non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario.

21 L'esito di una procedura ADR può essere vincolante, ad esempio, in termini di suo effetto di *res judicata* (come nel caso delle procedure di arbitrato relative ai consumatori); in termini di appartenenza del professionista a un'associazione di imprese il cui statuto contiene un impegno pertinente per i suoi membri; in termini di impegno assunto dal professionista nei confronti del consumatore (ad esempio nei termini e nelle condizioni che il professionista utilizza per i contratti conclusi con i consumatori).

22 Cfr. l'articolo 2, paragrafo 3, della direttiva ADR.

23 La logica si basa sul presupposto che gli Stati membri si trovano nella posizione migliore per valutare quale modello ADR funzioni meglio in quale settore del commercio al dettaglio e mira a consentire loro di basarsi, se del caso, sulle loro tradizioni preesistenti in materia di ADR per i consumatori (cfr. considerando 15 della direttiva ADR).

certificati in termini di qualità competente/i per la gestione del loro caso e trasmette la controversia all'organismo ADR concordato dalle parti. L'organismo ADR ha quindi la possibilità di utilizzare lo strumento di gestione dei casi della piattaforma e gestire il caso online sulla piattaforma stessa. Qualora le parti non concordino in merito a un organismo ADR entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il caso viene chiuso automaticamente sulla piattaforma[24]. Una chiusura automatica non pregiudica la possibilità per il consumatore di perseguire il proprio reclamo al di fuori della piattaforma (ad esempio presentando il reclamo direttamente a un organismo ADR). Gli utenti della piattaforma sono assistiti da una rete di punti di contatto ODR che forniscono informazioni e assistenza in particolare sull'uso della piattaforma ODR, sugli organismi ADR, sui diritti dei consumatori e su altri mezzi di ricorso[25]. Ogni Stato membro designa un punto di contatto ODR che dispone di almeno due assistenti ODR. I punti di contatto ODR nazionali cooperano tra loro nel contesto di una rete gestita dalla Commissione. I professionisti che operano online e i mercati online devono includere nei loro siti web un collegamento elettronico alla piattaforma ODR. I professionisti che operano online sono inoltre tenuti a fornire il proprio indirizzo di posta elettronica[26].

Il regolamento si applica altresì alle controversie avviate da un professionista nei confronti di un consumatore (controversie tra imprese e consumatori) nella misura in cui lo Stato membro di residenza abituale del consumatore consenta di risolvere tali controversie tramite un organismo ADR[27].

3. L'applicazione della direttiva 2013/11/UE

a) Recepimento da parte degli Stati membri

L'articolo 25, paragrafo 1, della direttiva ADR impone agli Stati membri di mettere in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla direttiva entro 9 luglio 2015. La Commissione ha sostenuto il processo di attuazione istituendo un gruppo di esperti in materia di ADR che si è riunito quattro volte tra il 2013 e l'inizio del 2015[28]. Tuttavia, un numero considerevole di Stati membri non ha comunicato entro i termini le misure nazionali di attuazione. A seguito della sua valutazione della conformità, la Commissione ha avviato una procedura di infrazione per mancata comunicazione (parziale o completa) delle misure di attuazione nei confronti di 16 Stati

[24] Per un grafico indicativo esplicativo del flusso di lavoro della piattaforma, consultare la prima relazione ODR [COM(2017) 744 final, pag. 2].

[25] Il regolamento impone ai punti di contatto ODR di fornire i propri servizi in casi transfrontalieri, mentre lascia agli Stati membri la facoltà, dal punto di vista della regolamentazione, di richiedere ai punti di contatto ODR di fornire parte o tutti i loro servizi anche nel contesto di casi nazionali.

[26] Al fine di presentare correttamente un reclamo sulla piattaforma ODR europea, il consumatore deve indicare l'indirizzo di posta elettronica del professionista che opera online. Per i professionisti che operano online e sono già registrati nella piattaforma ODR, il consumatore ha la possibilità di selezionare il professionista pertinente da un elenco.

[27] Cfr. articolo 2, paragrafo 2, del regolamento ODR.

[28] Il gruppo di esperti in materia di ADR era composto da esperti designati dagli Stati membri. A tutte o a una parte delle sue riunioni hanno partecipato anche rappresentanti dei paesi SEE che non sono Stati membri e del segretariato del Parlamento europeo.

membri. Tutti gli Stati membri interessati hanno successivamente notificato la completa attuazione della direttiva. A seguito di un'ulteriore verifica del recepimento che ha confermato il completo recepimento, la Commissione ha chiuso tutte le procedure di infrazione. La Commissione ha inoltre avviato dialoghi strutturati (pilota UE) con due Stati membri. Entrambi i dialoghi strutturati pilota UE sono stati successivamente chiusi[29].

Il 1° luglio 2017 la direttiva ADR è diventata applicabile nei paesi SEE Islanda, Liechtenstein e Norvegia. L'Islanda non ha ancora comunicato il recepimento della direttiva[30].

b) Progettazione di regimi nazionali ADR

Gli Stati membri hanno fatto un uso diverso del margine di manovra offerto loro dalla direttiva nell'attuazione delle sue disposizioni. La maggior parte degli Stati membri ha optato per un elenco aperto di organismi ADR, ossia un sistema nel quale gli organismi di risoluzione delle controversie che richiedono di essere certificati come organismi ADR vengono certificati se rispettano i requisiti di qualità della direttiva recepiti nel diritto interno. Un numero limitato di Stati membri segue un approccio a elenco chiuso nel contesto del quale la normativa di attuazione fornisce un elenco completo di organismi ADR e non è possibile certificare ulteriori organismi ADR[31]. In alcuni Stati membri che dispongono di un elenco aperto di organismi ADR, la normativa di attuazione impone a taluni organismi pubblici di risoluzione delle controversie di diventare certificati come organismi ADR.[32]

La maggior parte degli Stati membri riconosce tutti i tipi di procedure trattate dalla direttiva come possibili procedure ADR. Un numero limitato di Stati membri ha tuttavia escluso l'arbitrato per i consumatori dall'ambito di applicazione della loro normativa di attuazione[33]. Soltanto pochi Stati membri hanno sfruttato la possibilità prevista dall'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), della direttiva ADR di riconoscere i conciliatori aziendali ("*médiateurs d'entreprise*") come possibili organismi ADR[34].

Mentre nella maggior parte degli Stati membri la normativa di attuazione riflette il livello di tutela dei consumatori offerto dai requisiti di qualità della direttiva, un certo numero di Stati membri ha stabilito requisiti di qualità aggiuntivi o più rigorosi, nella normativa di attuazione stessa oppure conferendo alle autorità nazionali competenti il potere di stabilire requisiti aggiuntivi o più rigorosi per gli organismi ADR sotto la loro supervisione.

---

[29] Uno Stato membro ha abrogato la sua legislazione iniziale e ha promulgato una nuova legge di attuazione pienamente conforme. Nel secondo caso pilota UE, le preoccupazioni iniziali della Commissione sono state attenuate attraverso il dialogo con lo Stato membro.

[30] L'autorità di vigilanza EFTA ha pertanto avviato un procedimento contro l'Islanda dinanzi alla Corte EFTA.

[31] Un esempio è l'Austria.

[32] Un esempio è la Polonia nella quale la normativa di attuazione impone all'Ufficio di regolamentazione dell'energia, all'Ufficio delle comunicazioni elettroniche, all'Autorità di vigilanza finanziaria, al Mediatore finanziario, all'Ufficio dei trasporti ferroviari e all'Ispettorato del commercio di fornire servizi ADR e ottenere la certificazione in veste di organismi ADR.

[33] Un esempio è la Francia. La normativa di attuazione tedesca esclude le procedure nelle quali viene imposta una soluzione al consumatore o che escludono il diritto di accesso agli organi giurisdizionali da parte del consumatore.

[34] Esempi sono Spagna e Francia.

Esempi di requisiti di qualità aggiuntivi o più rigorosi a livello nazionale

- L'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), della direttiva ADR prevede che le persone fisiche incaricate dell'ADR "possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto". La normativa di attuazione tedesca prevede inoltre che tali soggetti siano avvocati pienamente qualificati o mediatori certificati. La normativa di attuazione ceca richiede una laurea o una laurea specialistica in giurisprudenza. Analogamente, la Polonia ha stabilito requisiti aggiuntivi specifici per quanto concerne la qualifica delle persone incaricate dell'ADR in taluni organismi ADR pubblici[35];
- l'articolo 8, lettera c), della direttiva ADR prevede che la procedura ADR sia gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori. Ai sensi della normativa di attuazione ceca, spagnola, francese, lituana e finlandese, l'ADR per i consumatori è sempre gratuita per il consumatore. La normativa di attuazione slovacca limita le tariffe a carico dei consumatori a 5 EUR, mentre quella danese a 100 DKK;
- l'articolo 8, lettera e), della direttiva ADR stabilisce che, in caso di controversie particolarmente complesse, il termine di 90 giorni per il completamento della procedura ADR può essere prorogato a discrezione dell'organismo ADR. La legge belga stabilisce inoltre che il termine di 90 giorni può essere prorogato una volta soltanto (fino a un massimo di 180 giorni), mentre la legge portoghese prevede che possa essere prorogato soltanto due volte (fino a un massimo di 270 giorni);
- l'autorità per l'aviazione civile del Regno Unito, una delle autorità nazionali competenti del Regno Unito, ha pubblicato degli orientamenti per i richiedenti ADR ("*Guidance for ADR Applicants*") che stabilisce una serie di requisiti di qualità che superano quelli previsti dalla normativa di attuazione del Regno Unito[36].

Riquadro 1

c) Progettazione di contesti nazionali ADR

Ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, della direttiva ADR, gli Stati membri dovevano comunicare alla Commissione il loro primo elenco di organismi ADR entro il 9 gennaio 2016. In ragione del recepimento tardivo della direttiva, numerosi Stati membri hanno ritardato altresì la notifica dei loro elenchi di organismi ADR. La copertura ADR virtualmente completa a livello territoriale e settoriale è stata conseguita soltanto alla fine del 2018[37]. Ad oggi, tutti gli Stati membri, il Liechtenstein e la Norvegia hanno notificato complessivamente 460 organismi ADR.

[35] Cfr. nota a piè di pagina 32. Ad esempio, le persone incaricate dell'ADR presso il Mediatore finanziario polacco sono tenute ad avere una laurea in giurisprudenza o un'istruzione in ambito economico di livello superiore.

[36] Tali orientamenti sono disponibili all'indirizzo: http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

[37] Attualmente esistono ancora lacune puntuali limitate nella copertura ADR.

I contesti ADR variano notevolmente tra gli Stati membri, in particolare per quanto concerne il numero di organismi ADR certificati e i modelli ADR in termini di identità aziendale, finanziamento, copertura e tipo di procedura ADR gestita. Inoltre, esistono variazioni all'interno di specifici modelli ADR. Ad esempio, mentre alcuni organismi ADR di diritto privato non hanno fini di lucro, altri sono orientati al profitto. Nella maggior parte degli Stati membri esistono uno o più organismi ADR residui competenti per le controversie dei consumatori non trattate da un altro organismo ADR[38].

Esempi di diversità dei contesti nazionali ADR

- La Romania ha notificato soltanto un organismo ADR che si occupa delle controversie dei consumatori in tutti i settori del commercio al dettaglio. Trattandosi di un ente pubblico, l'organismo ADR ha natura non a fine di lucro;
- la Francia ha notificato 99 organismi ADR specifici di settore tra i quali si annoverano tre enti pubblici, 43 conciliatori aziendali ("*médiateurs d'entreprise*"), 27 organismi ADR annessi a un'associazione o federazione, 24 associazioni di mediatori e due commissioni di mediazione collegiale. Taluni degli organismi ADR di diritto privato sono orientati al profitto. In linea con la normativa di attuazione francese, nessuno degli organismi ADR francesi applica una procedura nell'ambito della quale viene imposta una soluzione alle parti.

Riquadro 2

La diversità dei contesti nazionali ADR si manifesta anche nelle differenze concernenti le autorità nazionali competenti. La maggior parte degli Stati membri ha nominato una sola autorità nazionale competente[39]. Il ruolo dell'autorità nazionale competente è stato assegnato principalmente alle autorità incaricate della politica dei consumatori o alle autorità di regolamentazione settoriali. In Francia, è stato istituito un organo specifico incaricato di svolgere la funzione di autorità nazionale competente: la Commissione di valutazione e monitoraggio per l'ADR per i consumatori ("*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*"). Le procedure di certificazione e le prassi di monitoraggio differiscono da uno Stato membro all'altro. La maggior parte delle autorità nazionali competenti applica una procedura di certificazione standard avviata mediante presentazione di una domanda informale da parte di un organismo di risoluzione delle controversie che desidera essere certificato come organismo ADR. Gli obblighi di monitoraggio delle autorità nazionali competenti sono per lo più soddisfatti mediante relazioni annuali di attività degli organismi ADR e informazioni provenienti da reclami. Tuttavia, le autorità nazionali competenti in alcuni Stati membri scambiano altresì regolarmente informazioni con gli

[38] In taluni Stati membri con organismi ADR residui possono altresì gestire controversie la cui copertura ADR è già assicurata attraverso un organismo ADR specifico per il settore.

[39] Gli Stati membri che hanno scelto di designare più di un'autorità nazionale competente sono Germania, Spagna, Italia, Lituania, Paesi Bassi, Austria e Regno Unito.

organismi ADR soggetti alla loro supervisione[40] e/o effettuano audit regolari[41]. Negli Stati membri con più di un'autorità nazionale competente vi sono vari gradi di coordinamento e cooperazione a livello nazionale tra le autorità nazionali competenti. Mentre in alcuni di tali Stati membri le autorità nazionali competenti operano in maniera più o meno indipendentemente l'una dall'altra, altri Stati membri prevedono un coordinamento e uno scambio regolari delle migliori prassi[42].

d) Impatto della direttiva ADR e adozione dell'ADR per i consumatori negli Stati membri

La direttiva ha consolidato e integrato l'ADR per i consumatori negli Stati membri e ne ha migliorato la qualità. Gli Stati membri che in precedenza non avevano una cultura ADR hanno aggiunto l'ADR per i consumatori ai rispettivi contesti nazionali di risoluzione delle controversie. Negli Stati membri in cui l'ADR esisteva già, la direttiva ha innescato un riesame dell'efficacia delle precedenti strutture ADR, completandole e aggiornandole in maniera da garantire la piena copertura e i requisiti di qualità previsti dalla direttiva. Gli organismi preesistenti di risoluzione delle controversie dei consumatori che desideravano essere certificati come organismi ADR sono stati invitati a rivedere la loro organizzazione, le loro procedure e i loro processi di gestione dei casi. Gli organi di risoluzione delle controversie hanno migliorato i loro siti web, adattato la loro organizzazione e le loro procedure oppure modificato la struttura di *governance*. Nel complesso, la trasparenza degli organismi ADR e delle loro procedure è aumentata considerevolmente, i tempi di gestione dei casi sono stati ridotti, gli organismi ADR offrono una maggiore formazione al personale e gli utenti sono maggiormente soddisfatti dei servizi forniti dagli organismi ADR. La creazione di infrastrutture ADR di alta qualità ha incentivato altresì i professionisti a riesaminare e migliorare i loro processi interni di gestione dei reclami.[43]

I requisiti di trasparenza per gli organismi ADR, in particolare l'obbligo di pubblicare relazioni annuali di attività, nonché il meccanismo di certificazione e monitoraggio forniscono un importante incentivo agli organismi ADR per riesaminare le loro prestazioni su base continuativa. Analogamente, l'obbligo delle autorità nazionali competenti di riferire sul loro

---

[40] Ad esempio organizzando "assemblee ADR" nazionali che riuniscono tutti gli organismi ADR certificati nello Stato membro interessato.

[41] Un esempio è il Belgio in cui una volta l'anno l'autorità nazionale competente effettua "audit completi" di due organismi ADR certificati e "mini audit" di tutti gli altri organismi ADR certificati. Gli audit completi valutano la conformità degli organismi ADR rispetto a tutti i requisiti di qualità, mentre i mini audit valutano la conformità rispetto ai requisiti di accessibilità e trasparenza verificando i siti web, le relazioni annuali e i corsi di formazione seguiti dal personale. degli organismi ADR. Cfr. Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, non ancora pubblicato, punto 1.3.

[42] Un esempio è l'Italia dove il ministero dello Sviluppo economico, l'autorità nazionale competente che svolge la funzione di punto di contatto unico per la Commissione, tiene riunioni periodiche di coordinamento e indirizzo ("Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo") con le altre autorità nazionali competenti italiane.

[43] Circostanza riferita dai professionisti durante l'assemblea ADR 2018 e altri eventi delle parti interessate ADR/ODR ospitati dalla Commissione. Questa constatazione si collega altresì all'uso da parte dei professionisti della piattaforma ODR e al riscontro dei professionisti raccolto nel contesto delle campagne di comunicazione ADR/ODR della Commissione. Il quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori del 2019 della Commissione (non ancora pubblicato) indica che il 64,6 % dei consumatori si è lamentato direttamente con il rivenditore al dettaglio o il prestatore di servizi, un dato che rappresenta un aumento di oltre 10 punti percentuali rispetto al 2016.

contesto ADR nazionale contribuisce a un riesame periodico dell'efficacia complessiva dell'ADR per i consumatori negli Stati membri. Sulla base delle prime esperienze acquisite nel contesto del nuovo quadro normativo, in numerosi Stati membri sono attualmente in corso discussioni in merito a possibili adattamenti dei contesti ADR nazionali e all'individuazione di migliori prassi nell'erogazione di ADR per i consumatori. Tali discussioni presentano sempre più spesso una portata transnazionale, nel contesto delle quali scelte progettuali testate con successo in alcuni Stati membri vengono adottate in altri Stati membri[44]. Sta emergendo una comunità a livello di Unione di parti interessate dell'ADR.

Sebbene la disponibilità e la qualità dell'ADR siano state rafforzate in tutta l'Unione, l'adozione del nuovo quadro è variegata nei vari Stati membri. In linea di massima è possibile distinguere tre gruppi di Stati membri: i) gli Stati membri con una cultura ADR preesistente altamente sviluppata (ad esempio la Finlandia), dove l'adozione dell'ADR non ha comportato cambiamenti significativi; ii) Stati membri con contesti ADR preesistenti, ma precedentemente incompleti (ad esempio la Germania), nei quali è stata registrata una tendenza in rialzo; e iii) gli Stati membri privi di tradizione ADR preesistente (ad esempio la Slovenia), nei quali l'adozione dell'ADR è ancora modesta.

Nel complesso, il nuovo quadro ADR risulta ancora sottoutilizzato. Sulla base delle prove raccolte per la presente relazione, si possono individuare tre sfide principali che attualmente limitano la piena efficacia del quadro, illustrate in appresso.

(1) Consapevolezza e percezioni in merito all'ADR

Mentre la consapevolezza generale in materia di ADR è aumentata tanto tra i consumatori quanto tra i rivenditori al dettaglio, i livelli di consapevolezza sono ancora insufficienti in talune regioni e taluni settori del commercio al dettaglio. Nel complesso, la consapevolezza in materia di ADR è inferiore nelle PMI rispetto ai rivenditori al dettaglio di grandi dimensioni[45]. Tanto tra i consumatori quanto tra i professionisti, si rilevano fraintendimenti in merito all'ADR e agli organismi ADR. Ad esempio, talvolta, i consumatori confondono gli organismi ADR con il servizio di assistenza clienti del professionista o li percepiscono come di parte a favore del professionista, in particolare quando l'organismo ADR è collegato al professionista o all'associazione di imprese del professionista o quando l'esito della procedura ADR conferma la posizione del professionista[46]. Talvolta i professionisti ritengono che gli organismi ADR rappresentino gli interessi dei consumatori e, di conseguenza, li percepiscono di parte a favore del

[44] Un esempio è l'adozione nell'Europa meridionale di meccanismi di stigmatizzazione originati nei paesi nordici da alcuni organismi ADR.

[45] Secondo l'edizione del 2017 del quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori, oltre la metà dei rivenditori al dettaglio (55,2 %) è a conoscenza dell'ADR (cfr. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, pag. 66). L'edizione del 2019 del quadro di valutazione (non ancora pubblicata) mostra valori comparabili.

[46] Cfr. ad esempio, Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), *Alternative dispute resolution and the court system*, relazione finale (aprile 2018), disponibile all'indirizzo: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, pagg. 2 e seguenti.

consumatore. La situazione è aggravata dalla diversità dei contesti ADR che presentano un'ampia gamma di modelli, nomi[47] e procedure[48] ADR.

(2) Muoversi tra i contesti ADR nazionali

La diversità dei contesti ADR rende difficili i movimenti per i consumatori e i professionisti, in particolare negli Stati membri con un gran numero di organismi ADR certificati. Nel complesso, si registra minor chiarezza sull'organismo ADR al quale i consumatori e i professionisti possono rivolgersi quando esiste più di un organismo ADR per settore di commercio al dettaglio. Una difficoltà specifica del muoversi nel contesto ADR di uno Stato membro si registra quando quest'ultimo presenta organismi ADR il cui ambito di attività è limitato ad aspetti specifici di una controversia in un determinato settore di commercio al dettaglio – circostanza che può fare sì che il consumatore possa doversi rivolgere a due organismi ADR per risolvere completamente la propria questione[49].

(3) Partecipazione dei professionisti alle procedure ADR

Mentre la partecipazione complessiva dei professionisti all'ADR è aumentata lentamente, ma costantemente dal 2014, attualmente soltanto un rivenditore al dettaglio su tre è disposto a ricorrere all'ADR[50]. Ciò è chiaramente insufficiente, anche se si tiene conto del fatto che un numero significativo di rivenditori al dettaglio che non ricorre all'ADR risolve le controversie bilateralmente con il consumatore[51]. In considerazione della flessibilità offerta dalla direttiva agli Stati membri nella progettazione dei loro contesti ADR nazionali, in numerosi Stati membri sono stati sviluppati o mantenuti modelli ADR

---

47 Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, non ancora pubblicato, punto 2.2, suggerisce che il nome dell'organismo ADR residuo belga ("*Service de Médiation pour le Consommateur*"/"*Consumentenombudsdienst*") potrebbe spingere i professionisti a pensare che l'organismo ADR rappresenti gli interessi dei consumatori e sia quindi di parte a favore del consumatore.

48 La ricerca suggerisce che le percezioni dei consumatori in merito all'equità di una procedura ADR siano influenzate anche da fattori specifici della cultura esistente nello Stato membro interessato. Ad esempio, i consumatori tedeschi tendono ad apprezzare procedure più formali e orientate alla legge, mentre i consumatori britannici apprezzano maggiormente l'ascolto e la possibilità di impedire che altri possano dover affrontare il medesimo problema. Inoltre, le aspettative dei consumatori in relazione a una procedura ADR variano quando l'organismo ADR è un ente pubblico rispetto a quando si tratta di un soggetto di diritto privato. Cfr. Creutzfeld, N., *Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe* (2016), disponibile all'indirizzo: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

49 Ad esempio, in taluni Stati membri esiste un organismo ADR specifico per settore che si occupa delle controversie sui diritti dei passeggeri dell'UE (ad esempio risarcimento legale per un volo in ritardo) mentre le questioni correlate (ad esempio relative a un pacchetto turistico) rientrano nella competenza dell'organismo ADR residuo.

50 Secondo l'edizione 2017 del quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori, poco meno di un terzo dei rivenditori (31,8 %) è disposto a utilizzare l'ADR, un dato che rappresenta un aumento di 1,6 punti percentuali rispetto al 2014 (cfr. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, pag. 66). L'edizione 2019 del quadro di valutazione (non ancora pubblicata) mostra un ulteriore leggero aumento di 1,5 punti percentuali.

51 Come dimostrato dal fatto che la piattaforma ODR porta a una composizione diretta in fino al 42 % dei casi (cfr. sezione 4, lettera a) punto 2), secondo il riscontro raccolto nel contesto delle campagne ADR/ODR della Commissione, nonché dal crescente numero di consumatori che si lamentano direttamente con i rivenditori al dettaglio (cfr. nota 43).

che determinano elevati tassi di partecipazione. Tali modelli ADR si riscontrano in ciascuna delle seguenti quattro categorie:

i. modelli nei quali la partecipazione del professionista è obbligatoria ai sensi del diritto interno;
ii. modelli nei quali la partecipazione del professionista non è obbligatoria per legge, ma il professionista è comunque tenuto a partecipare alla procedura ADR[52];
iii. modelli nei quali il professionista non è obbligato per legge né altrimenti vincolato a partecipare alla procedura ADR, ma incentivato a farlo attraverso un meccanismo specifico[53]; e
iv. modelli nei quali il professionista non è obbligato per legge né altrimenti vincolato a partecipare alla procedura ADR e nei quali il professionista non è incentivato a partecipare attraverso un meccanismo specifico[54].

Tuttavia, in talune regioni e in taluni settori al dettaglio i modelli ADR attualmente offerti offrono soltanto tassi di partecipazione insufficienti per i professionisti.

Per migliorare la consapevolezza e la comprensione dell'ADR da parte di consumatori e professionisti ed aumentare l'adozione dell'ADR, la Commissione ha condotto campagne di comunicazione ADR/ODR nel 2016, nel 2017 e nel 2018. Per migliorare la consapevolezza e l'adozione dell'ADR, in particolare tra le PMI, la Commissione ha incluso un modulo sull'ADR/ODR per i consumatori nel programma di formazione "*Consumer Law Ready*" dedicato alle PMI sulla normativa in materia di tutela dei consumatori[55]. Inoltre, la Commissione ha sostenuto lo scambio tra le parti interessate dell'ADR, la creazione di reti, discussioni sulle migliori prassi e l'emergere di una comunità dell'Unione di parti interessate dell'ADR attraverso una serie di eventi delle parti interessate, tra le quali l'assemblea ADR del 2018 che ha riunito più di 350 rappresentanti della comunità ADR europea. Ciò ha incluso rappresentanti dei consumatori e delle imprese, autorità di regolamentazione, accademici e 187 rappresentanti di organismi ADR. La Commissione ha inoltre sostenuto gli organismi ADR attraverso sovvenzioni a favore dello sviluppo delle loro capacità.

La maggior parte degli Stati membri ha promosso il nuovo quadro ADR/ODR attraverso attività di comunicazione a livello nazionale, regionale o locale. Su iniziativa degli organismi ADR, anche grazie ad eventi delle parti interessate organizzati dalla Commissione, sono state istituite nuove reti e nuovi formati ADR per scambi regolari tra le parti interessate ADR. L'emergere di una comunità a livello di Unione di soggetti interessati all'ADR ha favorito lo scambio di modelli e strategie ADR efficaci per affrontare le sfide di cui sopra con piena efficacia.

---

[52] Ad esempio mediante l'appartenenza del professionista a un'associazione di imprese il cui statuto contiene un impegno pertinente per i suoi membri; in termini di impegno assunto dal professionista nei confronti del consumatore (ad esempio nei termini e nelle condizioni che il professionista utilizza per i contratti conclusi con i consumatori).

[53] Ad esempio un meccanismo di stigmatizzazione.

[54] Ad esempio organismi ADR residui nell'ambito dei quali la partecipazione è volontaria e gratuita per i professionisti.

[55] https://www.consumerlawready.eu.

Esempi di misure per migliorare i movimenti nei contesti ADR nazionali e ridurre il rischio di confusione

- La legge belga non riconosce i regimi di conciliazione aziendale ("*médiateurs d'entreprise*") come organismi ADR ai sensi della direttiva. Ai regimi di conciliazione aziendale è vietato per legge utilizzare termini quali "conciliatori", "mediazione", "conciliazione", "arbitrato", "organismo qualificato" o "risoluzione alternativa delle controversie" al fine di evitare confusioni con organismi ADR certificati[56]. Si discute inoltre se il termine "mediatore" ("*ombudsman*"/"*service de mediation*"/"*ombudsdienst*") debba essere riservato agli organismi ADR stabiliti dalla legge[57];
- alcuni Stati membri hanno creato portali online che aiutano i consumatori a muoversi nel contesto ADR nazionale e ad indirizzare i loro reclami all'organismo ADR competente[58];
- alcuni Stati membri stanno valutando la possibilità di introdurre il requisito secondo cui un organismo ADR dovrebbe sempre trattare tutte le controversie dei consumatori in un determinato settore del commercio al dettaglio (e non soltanto le controversie in una parte del settore o soltanto aspetti specifici di una controversia)[59];
- in taluni Stati membri si discute inoltre se il numero di organismi ADR certificati in un determinato settore del commercio al dettaglio debba essere limitato a uno[60];
- l'autorità nazionale portoghese competente ha sviluppato una serie di norme procedurali standard per gli organismi ADR. Tali norme procedurali standard sono attualmente utilizzate da sette dei 12 organismi ADR certificati in Portogallo;
- l'autorità nazionale portoghese competente ha prodotto altresì un modello informativo sugli organismi ADR per i professionisti con l'obiettivo di informare i consumatori.

[56] *Art. XVI 2 Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht*. Cfr. Biard, A., *On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience*, non ancora pubblicato, punto 1.2.

[57] Jouant, N., *Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115* (2017), pagg. 1 e seguenti (punto 62).

[58] Un esempio è il Belgio, dove sono attualmente attivi tre portali: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), il sito web del *Consumer Mediation Service* (https://consumerombudsman.be/en) e il portale online *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/en/welcome). Come riportato da Biard, A., *loc. cit.*, punto 2.1., un disegno di legge introdotto nel giugno 2018 al parlamento federale belga suggerisce di riunire i tre suddetti portali online in un unico portale, dato che la molteplicità di portali online è essa stessa percepita come un aumento del rischio di confusione per i consumatori.

[59] Cfr. Biard, A., *loc. cit.*, punto 2.2.

[60] Cfr. ad esempio Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS), Modernising consumer markets: green paper* (2018), disponibile all'indirizzo: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, pag. 51 (punto 152).

Riquadro 3

Esempi di modelli e misure ADR destinati a migliorare la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR e la conformità con gli esiti dell'ADR

- In taluni settori (ad esempio in quello dell'energia), numerosi Stati membri hanno reso obbligatoria la partecipazione dei professionisti all'ADR ai sensi della legge interna[61];
- in Germania, è stato istituito un organismo ADR pubblico per le controversie dei consumatori nel settore delle compagnie aeree. La normativa nazionale impone alle compagnie aeree di partecipare alle procedure ADR dinanzi a tale organismo a meno che non aderiscano a un organismo ADR certificato di diritto privato. La normativa ha agito da incentivo e ha spinto le compagnie aeree a diventare membri di un'associazione che gestisce un organismo ADR nel settore del trasporto passeggeri. Attualmente, 44 dei membri dell'associazione sono compagnie aeree. Diventando membri dell'associazione, le compagnie aeree riconoscono come vincolante per loro il regolamento interno dell'organismo ADR. Nel 2018 l'organismo ADR ha raggiunto un tasso di composizione dell'86 % per le controversie delle compagnie aeree[62];
- nei Paesi Bassi, la fondazione delle commissioni per le controversie dei consumatori ("*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*") gestisce una commissione generale e oltre 50 commissioni di risoluzione delle controversie specifiche per settore. Il regolamento interno delle commissioni specifiche per settore (nonché i termini e le condizioni standard per i pertinenti contratti conclusi da consumatori) è concordato dall'associazione di imprese e dall'organizzazione dei consumatori nel settore del commercio al dettaglio interessato. In ragione della loro appartenenza alle rispettive associazioni di imprese, i professionisti sono tenuti a partecipare alle procedure dinanzi alla commissione specifica per settore e a rispettarne l'esito. La conformità è inoltre garantita attraverso un sistema di garanzia gestito dall'associazione di imprese: se la commissione ordina al professionista di pagare una somma di denaro al consumatore e il professionista non la versa, il consumatore può richiedere la somma direttamente all'associazione di imprese;
- in Finlandia, la partecipazione alle procedure dinanzi ai tre organismi certificati di ADR per i consumatori è volontaria per i professionisti. Le procedure ADR terminano con una raccomandazione non vincolante. Gli organismi ADR pubblicano tutte le principali raccomandazioni sui loro siti web e monitorano il rispetto da parte dei professionisti della raccomandazione attraverso indagini inviate al consumatore o al professionista. Il tasso di conformità è compreso tra l'80 % e il 100 %;
- in Estonia, la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR dinanzi alla commissione per le controversie dei consumatori ("*Tarbijavaidluste Komisjon*") è

[61] Cfr. anche l'articolo 26, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE (GU L 158 del 14.6.2019, pag. 125) in merito alle controversie tra clienti domestici e imprese fornitrici di energia elettrica.

[62] Cfr. relazione annuale di attività per il 2018 dell'organismo di conciliazione per il trasporto passeggeri ("*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*"), disponibile all'indirizzo https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, pag. 16.

volontaria. Tuttavia, se il professionista non partecipa alla procedura ADR, la commissione ha la facoltà di determinare il caso sulla base di una procedura predefinita. Se il professionista non rispetta la decisione della commissione, il suo nome viene inserito nella lista nera (stigmatizzazione);

- in Austria, la partecipazione a procedure ADR dinanzi all'organismo di conciliazione per i consumatori ("*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*"), l'organismo ADR residuo dell'Austria, è volontaria per i professionisti. Le procedure sono gratuite tanto per i consumatori quanto per i professionisti. Nel 2018 i professionisti hanno partecipato al 77 % delle procedure ADR (con un tasso di composizione del 75 %)[63]. Ciò è in netto contrasto con la situazione in Germania, dove soltanto il 17 % dei professionisti ha partecipato a procedure dinanzi all'organo generale di conciliazione dei consumatori ("*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*") la cui procedura ADR è volontaria, ma non gratuita per i professionisti[64]. Nel contesto del dibattito parlamentare attualmente in corso sulla riforma della normativa di attuazione tedesca per la direttiva ADR si discute se in futuro il regime tariffario applicabile all'organismo ADR residuo dovrebbe prevedere incentivi per i professionisti, ad esempio stabilendo che la prima partecipazione del professionista a una procedura dinanzi l'organismo ADR residuo sia gratuita[65].
- Analogamente, in occasione dell'assemblea ADR del 2018, è stato proposto che nei casi in cui il professionista non è tenuto (ad esempio ai sensi della normativa nazionale; in ragione dell'adesione del professionista all'associazione che gestisce l'organismo ADR; in ragione di un impegno assunto nei confronti del consumatore) a partecipare alla procedura ADR e la procedura non può essere fornita gratuitamente per i professionisti, il regime tariffario gestito dall'organismo ADR potrebbe essere progettato in maniera tale da spingere i professionisti a partecipare – ad esempio attraverso tariffe per singolo caso con spese incrementali che premiano il professionista quando è possibile concludere la procedura in una fase precoce.

Riquadro 4

4. L'applicazione del regolamento (UE) n. 524/2013

a) la piattaforma ODR

1) Istituzione e ambito di applicazione

La Commissione ha lanciato la piattaforma ODR nel mese di gennaio del 2016. La piattaforma è stata aperta al pubblico il 15 febbraio 2016. Nella creazione della piattaforma, la Commissione è stata sostenuta da un gruppo di esperti costituito da esperti ODR designati dagli Stati membri. Prima del lancio della piattaforma, la Commissione ha condotto tre

[63] Cfr. relazione annuale di attività del 2018 dell'organismo di conciliazione per i consumatori, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, pag. 22.

[64] Cfr. Creutzfeld, N./Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 del 20.12.2018.

[65] Cfr. Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/1/19 del 27.5.2019, pag. 7 (punto 11).

esercizi completi di verifica[66]. Il flusso di lavoro della piattaforma è prescritto dal regolamento ODR. La Commissione ha pertanto progettato le varie interfacce della piattaforma conformemente a tali specifiche giuridiche[67].

Soltanto Belgio, Germania, Lussemburgo e Polonia hanno comunicato alla Commissione che la loro legislazione consente la risoluzione attraverso organismi ADR di controversie tra imprese e consumatori, ossia controversie avviate da un professionista nei confronti di un consumatore. Ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, del regolamento ODR, la piattaforma può pertanto essere utilizzata anche per controversie tra imprese e consumatori, purché coinvolgano un consumatore abitualmente residente negli Stati membri summenzionati.

Dal 1° luglio 2017 la piattaforma ODR è accessibile anche per le controversie dei consumatori che coinvolgono consumatori e professionisti dei paesi SEE Islanda[68], Liechtenstein e Norvegia. Ad oggi sulla piattaforma sono registrati 460 organismi ADR di tutti gli Stati membri, del Liechtenstein e della Norvegia.

2) Adozione

La Commissione ha pubblicato relazioni sul primo e sul secondo anno di funzionamento della piattaforma ODR nel 2017 e nel 2018[69]. Dal suo lancio, la piattaforma ha attratto oltre 8,5 milioni di visitatori e 120 000 controversie tra consumatori e imprese. Circa il 56 % delle controversie ha carattere nazionale, mentre il 44 % ha natura transfrontaliera. La maggior parte delle controversie riguarda compagnie aeree (13,2 %), seguite dal settore dell'abbigliamento e delle calzature (10,9 %) e da quello delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (6,8 %). I consumatori si sono lamentati principalmente della consegna del prodotto o del servizio (23 %), seguita da non conformità rispetto all'ordine (15 %) e dal fatto che il prodotto era difettoso o aveva causato danni (12 %). Solo in un insignificante 0,1 % dei casi la piattaforma è stata utilizzata per controversie tra imprese e consumatori.

In circa l'80 % delle controversie presentate sulla piattaforma ODR, il caso è stato chiuso automaticamente dopo 30 giorni perché il professionista non aveva reagito sulla piattaforma alla notifica della controversia e all'invito a proporre un organismo ADR al consumatore. Soltanto in circa il 2 % dei casi le parti hanno concordato in merito alla designazione di un organismo ADR e la piattaforma è stata quindi in grado di trasmettere la controversia a un

---

66 Gli esercizi di verifica hanno coinvolto 120 esperti ODR designati da Stati membri, organizzazioni dei consumatori, associazioni di professionisti e dal Forum europeo per le disabilità. Le varie interfacce della piattaforma sono state verificate sulla base di scenari reali; il riscontro ricevuto ha alimentato direttamente lo sviluppo della piattaforma. Cfr. prima relazione ODR, COM(2017) 744 final, pag. 3.

67 Per un grafico indicativo esplicativo del flusso di lavoro della piattaforma, consultare la prima relazione ODR [COM(2017) 744 final, pag. 2].

68 Poiché l'Islanda non ha ancora attuato la direttiva ADR (cfr. sezione 3, lettera a)), finora non ha notificato alcun organismo ADR. Di conseguenza, la piattaforma attualmente non può trasmettere a un organismo ADR alcuna controversia presentata contro i professionisti stabiliti in Islanda.

69 Le relazioni sono accessibili all'indirizzo https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

organismo ADR. Tuttavia, in fino al 42 % delle controversie presentate sulla piattaforma le parti hanno risolto la controversia bilateralmente[70].

L'elevato numero di visitatori e reclami presentati sulla piattaforma dimostra la sua adozione molto soddisfacente da parte dei consumatori. L'elevato numero di composizioni dirette promosse dalla piattaforma mostra il valore aggiunto della stessa nel facilitare una soluzione concordata bilateralmente, anche nelle controversie transnazionali nelle quali le funzioni di multilinguismo e traduzione della piattaforma consentono la comunicazione tra le parti. Tuttavia, il numero molto esiguo di controversie che possono essere trasmesse a un organismo ADR indica che il flusso di lavoro prescritto per legge sulla piattaforma ODR presenta due carenze: i) l'obbligo per le parti di concordare un organismo ADR prima che la piattaforma trasmetta la controversia a tale organismo ADR costituisce nella pratica un ostacolo al raggiungimento di un organismo ADR; e ii) mettendo a disposizione soltanto un processo orientato all'indirizzamento delle controversie all'organismo ADR competente, la piattaforma risponde soltanto parzialmente alle esigenze dei suoi utenti che hanno dimostrato il notevole valore aggiunto della piattaforma nel facilitare la comunicazione e la composizione diretta tra le parti.

Per ovviare alle carenze individuate, la Commissione ha effettuato un'analisi approfondita dei flussi di lavoro e dei dati utente della piattaforma. La pagina principale e la funzione di scambio di messaggi della piattaforma sono state oggetto di revisione e sono state introdotte nuove pagine di informazione e un sistema di riscontro. La Commissione ha inoltre condotto una campagna di comunicazione ADR/ODR mirata al fine di migliorare la consapevolezza e l'impegno dei professionisti sulla piattaforma ODR. Di conseguenza, il numero di professionisti registrati nella piattaforma è aumentato del 54 % nel 2018 e di un ulteriore 24 % nei primi cinque mesi del 2019. L'80 % degli utenti della piattaforma è ora soddisfatto delle funzioni della piattaforma. Tuttavia, il coinvolgimento dei professionisti nel processo sulla piattaforma stessa rimane molto limitato. La Commissione sta pertanto attuando un piano d'azione destinato a rendere la piattaforma più responsiva alle esigenze dei suoi utenti. Ciò comprende il fatto che la piattaforma fornisce informazioni più mirate sui diritti dei consumatori e sui mezzi di ricorso, indirizza meglio i propri utenti verso i mezzi di ricorso più appropriati e facilita meglio le composizioni dirette.

b) Rete di punti di contatto ODR

Tutti gli Stati membri, la Norvegia e il Liechtenstein hanno designato un punto di contatto ODR[71]. 21 punti di contatto ODR sono ospitati dal centro europeo nazionale dei consumatori. I punti di contatto in sette Stati membri[72] sono ospitati da un'autorità, mentre il punto di contatto ODR in Ungheria è ospitato dal collegio arbitrale di Budapest e quello nel Regno

[70] Cfr. la prima e la seconda relazione ODR della Commissione, *loc. cit.* Le constatazioni sono coerentemente confermate dai dati sull'uso della piattaforma, da indagini ad hoc e indagini di esito permanenti sulla piattaforma ODR.

[71] L'Islanda non ha ancora designato un punto di contatto ODR (cfr. sezione 3, lettera e)).

[72] Francia, Liechtenstein, Lituania, Polonia, Slovenia, Slovacchia e Finlandia.

Unito dal Chartered Trading Standards Institute. In cinque Stati membri[73] i punti di contatto ODR forniscono informazioni e assistenza soltanto in caso di controversie transnazionali. Tutti gli altri Stati membri, il Liechtenstein e la Norvegia hanno fatto uso della loro discrezionalità in materia di regolamentazione[74] per richiedere ai propri punti di contatto ODR di fornire parte o tutti i loro servizi anche in caso di controversie nazionali[75].

La Commissione ha tenuto riunioni di rete biennali con i punti di contatto ODR dal 2016 e mantiene uno strumento informatico collaborativo nel contesto del quale i punti di contatto ODR possono scambiarsi informazioni e migliori prassi. La rete è completamente operativa e ha ricevuto un numero considerevole di richieste di informazioni[76]. Il carico di lavoro dei punti di contatto rispecchia ampiamente la quota dello Stato membro interessato dei reclami complessivi presentati sulla piattaforma ODR, con un ampio gruppo di punti di contatto che ricevono più di 500 richieste di informazioni l'anno.

La maggior parte delle richieste di informazioni dei consumatori riguarda la chiusura automatica del caso dovuta al fatto che il professionista non ha reagito sulla piattaforma entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Numerosi consumatori confondono la piattaforma ODR con un organismo ADR. I punti di contatto ODR svolgono un ruolo importante nel fornire chiarezza e gestire le aspettative degli utenti in merito alla piattaforma ODR e all'ADR in generale. Oltre a svolgere le loro mansioni di assistenza agli utenti della piattaforma ODR, come previsto dalla normativa, numerosi punti di contatto ODR fungono anche da ambasciatori per l'ADR/ODR, distribuendo informazioni e organizzando eventi con un'ampia gamma di parti interessate, compresi i rappresentanti delle imprese.

c) Informazioni ODR

L'articolo 14 del regolamento ODR che impone ai professionisti e ai mercati online di fornire un collegamento alla piattaforma ODR sui loro siti web è uno strumento importante non soltanto per indirizzare i consumatori coinvolti in una controversia verso la piattaforma ODR, ma anche per aumentare in generale la consapevolezza in materia di ADR. Alla fine del 2017 la Commissione ha condotto un esercizio di *web scraping* su siti web gestiti da rivenditori al

---

[73] Germania, Irlanda, Lettonia, Finlandia e Svezia. In taluni di questi Stati membri (ad esempio in Svezia) i punti di contatto ODR assistono tuttavia gli utenti della piattaforma nelle controversie nazionali reindirizzandoli a un organismo nazionale o regionale appropriato. In Germania, il governo federale ha presentato un disegno di legge che propone di estendere le competenze del punto di contatto ODR affinché tratti anche le controversie nazionali, cfr. Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/19 del 26.4.2019, pag. 6 (punto 13).

[74] Cfr. articolo 7, paragrafi 3 e 4, del regolamento ODR.

[75] In questo gruppo di paesi, soltanto Cipro e la Slovacchia limitano i servizi che i loro punti di contatto ODR sono tenuti a fornire nei casi nazionali: a Cipro, il punto di contatto ODR non fornisce consulenza in merito alle norme generali ADR, in Slovacchia il punto di contatto ODR non fornisce informazioni generali sui diritti dei consumatori in casi nazionali.

[76] L'85 % delle richieste di informazioni proviene da consumatori, il 13 % da professionisti. Soltanto una parte molto esigua delle richieste di informazioni proviene da un organismo ADR o da un altro punto di contatto ODR (1 % per ciascuna voce). La maggior parte dei paesi presenta una distribuzione approssimativamente analoga delle richieste di informazioni, con alcune eccezioni: Lituania (47 % delle richieste di informazioni da professionisti) o Regno Unito (99 % delle richieste di informazioni da consumatori). Il 79 % delle richieste di informazioni è stato effettuato al di fuori del sistema (ad esempio tramite posta elettronica o al telefono), anche se legate a un caso particolare presentato sulla piattaforma.

dettaglio online stabiliti negli Stati membri, in Norvegia e in Islanda al fine di verificarne la conformità rispetto all'articolo 14 del regolamento ODR.

L'esercizio ha dimostrato che al momento il tasso di conformità era pari al 28 %[77]. Inoltre, l'altissimo numero di visite alla piattaforma e il numero di controversie presentate sulla piattaforma indicano che il collegamento alla piattaforma ODR viene messo a disposizione ed è utilizzato in un numero significativo di casi. Sebbene questi risultati siano incoraggianti, occorre compiere ulteriori sforzi per garantire che l'obbligo di cui all'articolo 14 del regolamento ODR sia pienamente applicato in tutti gli Stati membri e nei paesi SEE.

5. Conclusione

L'ADR e l'ODR per i consumatori sono diventate parte integrante degli strumenti dell'UE per l'applicazione della normativa in materia di tutela dei consumatori a livello pubblico e privato. Oggi i consumatori dell'UE hanno accesso a procedure ADR di elevata qualità in tutta l'Unione e praticamente in tutti i settori del commercio al dettaglio, indipendentemente dal fatto che la controversia sia nazionale o transfrontaliera e che l'acquisto sia stato effettuato online od offline.

La piattaforma ODR europea mette a disposizione un hub centralizzato e multilingue per la risoluzione delle controversie online che porta a una loro risoluzione diretta fino al 42 % dei casi. Tuttavia, circa un anno dopo il conseguimento della copertura completa in materia di ADR e tre anni e mezzo dopo il lancio della piattaforma ODR, il quadro ADR/ODR è sottoutilizzato e deve ancora realizzare il suo pieno potenziale. I problemi che restano attualmente da affrontare riguardano la consapevolezza e la percezione dell'ADR, la navigabilità dei sistemi nazionali di ADR e l'adozione di da parte dei professionisti. Inoltre, il flusso di lavoro sulla piattaforma ODR riflette attualmente soltanto parzialmente le esigenze manifestate dagli utenti.

Il quadro legislativo europeo in materia di ADR e ODR per i consumatori si basa su una logica di responsabilità condivisa e cooperazione. La diversità dei contesti ADR nazionali e gli scambi tra le parti interessate ADR negli Stati membri hanno creato un "laboratorio ADR" nel quale i modelli ADR e le opzioni di progettazione vengono confrontati e valutati in maniera critica e le migliori prassi emergenti vengono individuate, condivise e sempre più applicate.

La Commissione continuerà a facilitare lo sviluppo di una comunità a livello di Unione di parti interessate dell'ADR, che comprende tra l'altro organismi ADR, rappresentanti dei consumatori e delle imprese, autorità nazionali competenti, autorità di regolamentazione e accademici. In tale contesto la Commissione convocherà, ad esempio, la seconda assemblea ADR a livello di Unione nel 2020, promuoverà ulteriormente l'ADR e l'ODR nella sua campagna di comunicazione del 2019 sulla normativa in materia di tutela dei consumatori e

[77] Il 28 % dei rivenditori al dettaglio online ha messo a disposizione il collegamento alla piattaforma ODR, con notevoli variazioni tra Stati membri, settori del commercio al dettaglio e negozi online di dimensioni diverse.

continuerà a sostenere lo sviluppo di capacità da parte degli organismi ADR attraverso sovvenzioni. Inoltre la Commissione provvederà a migliorare ulteriormente la piattaforma ODR facendo in modo che risponda meglio alle esigenze dei suoi utenti, fornendo informazioni più mirate sui diritti dei consumatori e sui mezzi di ricorso a loro disposizione, orientando meglio gli utenti verso i mezzi di ricorso più appropriati e facilitando maggiormente la risoluzione diretta.

ALLEGATO I

Gli strumenti dell'UE per l'applicazione della normativa dell'UE in materia di tutela dei consumatori a livello privato e pubblico
("Strumenti UE per l'applicazione della normativa")
- panoramica indicativa -

(1) *Strumenti relativi all'applicazione dei diritti dei consumatori attraverso procedure di risoluzione delle controversie avviate dal consumatore o da un organismo che rappresenta gli interessi dei consumatori (**applicazione della normativa a livello privato**)*

a) Risoluzione delle controversie nel contesto di procedimenti giudiziari dinanzi agli organi giurisdizionali degli Stati membri

- Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale ("Bruxelles I")[78] ciò garantisce che in talune controversie transfrontaliere relative a contratti conclusi da consumatori[79] il consumatore possa citare in giudizio il professionista (ed essere citato in giudizio soltanto da quest'ultimo) dinanzi agli organi giurisdizionali dello Stato membro nel quale è domiciliato il consumatore;

- direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori[80], che prevede azioni rappresentative (dinanzi a un organo giurisdizionale o un'autorità amministrativa, a seconda del sistema giuridico dello Stato membro interessato) nel contesto delle quali enti legittimati possono chiedere un provvedimento ingiuntivo per violazioni della normativa in materia di tutela dei consumatori che danneggiano l'interesse collettivo dei consumatori. Nela sua comunicazione "Un 'New Deal' per i consumatori", la Commissione ha proposto di sostituire la direttiva con una direttiva sulle azioni rappresentative che consentirebbe agli enti legittimati di presentare anche domande di ricorso collettivo[81];

- regolamento (CE) n. 861/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 luglio 2007, che istituisce un procedimento europeo per le controversie di modesta entità[82] e regolamento (CE) n. 1896/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, che istituisce un procedimento europeo d'ingiunzione di pagamento[83] che offrono procedure specifiche semplificate e

[78] GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1.
[79] Cfr. articoli 17 e seguenti del regolamento (UE) n. 1215/2012.
[80] GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.
[81] Cfr. COM(2018) 184 final.
[82] GU L 199 del 31.7.2007, pag. 1, come modificato dal regolamento (UE) 2015/2421 (GU L 341 del 24.12.2015, pag. 1).
[83] GU L 399 del 30.12.2006, pag. 1, come modificato dal regolamento (UE) 2015/2421 (*loc. cit.*).

accelerate per richieste di pagamento transfrontaliere di basso valore o non contestate[84].

b) Risoluzione delle controversie nelle procedure nel contesto di meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie

- quadro normativo dell'UE per l'ADR e l'ODR per i consumatori istituito dalla direttiva ADR e dal regolamento ODR;

- raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE della Commissione, applicabili ai meccanismi di risoluzione delle controversie dei consumatori non certificati come organismi ADR ai sensi della direttiva ADR;

- rete di centri europei dei consumatori (ECC-Net) che offre ai consumatori consulenza e assistenza gratuite su questioni relative ad acquisti transfrontalieri di un prodotto o servizio. L'assistenza comprende il contatto con il professionista e, se necessario, l'individuazione e la consulenza in merito all'organismo ADR competente a trattare il caso.

(2) *Strumenti concernenti l'applicazione della normativa in materia di tutela dei consumatori attraverso misure di contrasto adottate dalle autorità di contrasto degli Stati membri (**applicazione della normativa a livello pubblico**)*

- Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 ("regolamento CPC") [85] che istituisce un meccanismo di coordinamento e cooperazione per le attività di esecuzione a livello pubblico svolte dalle autorità di contrasto degli Stati membri.

***

[84] Sebbene entrambi gli strumenti non si limitino alle controversie dei consumatori, possono costituire strumenti efficaci anche per far rispettare la normativa in materia di tutela dei consumatori a livello privato. Per entrambi gli strumenti si applicano in linea di principio le norme in materia di competenza giurisdizionale di cui al regolamento (UE) n. 1215/2012 per i casi relativi a consumatori; per il procedimento europeo d'ingiunzione di pagamento, l'articolo 6, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1896/2006 offre una protezione aggiuntiva in quanto tutte le cause contro i consumatori possono essere avviate soltanto nello Stato membro in cui il consumatore in questione è domiciliato.

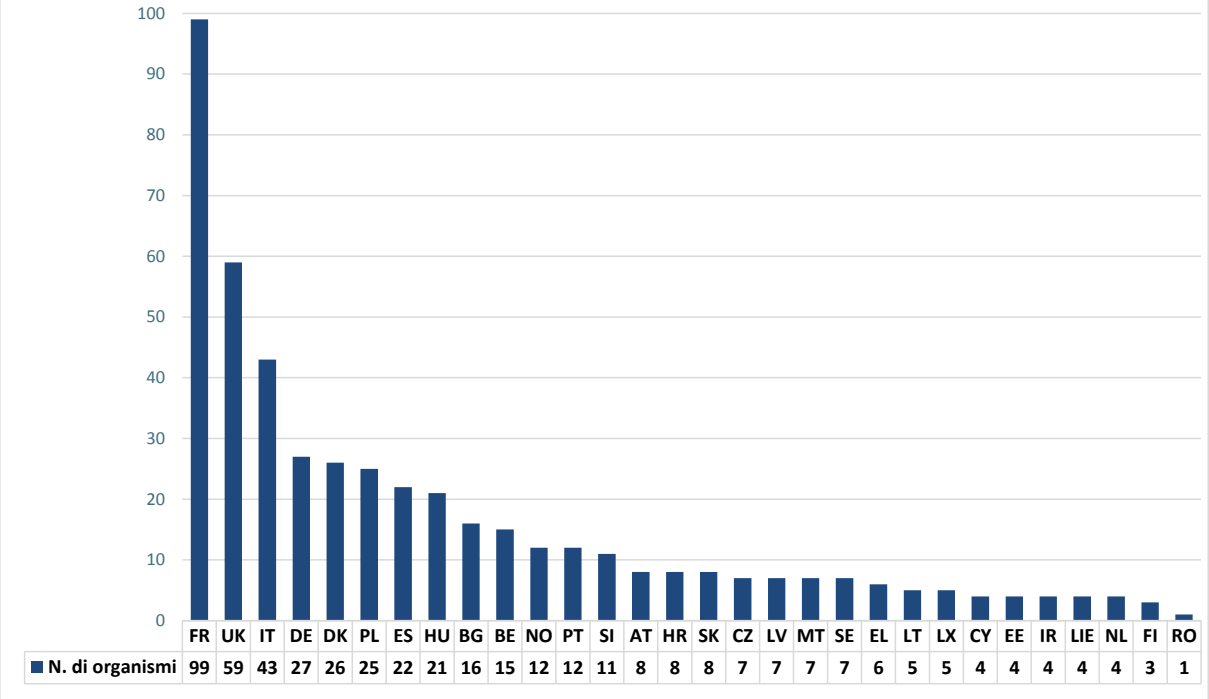
[85] GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1. Il regolamento sostituirà l'attuale meccanismo di cooperazione ai sensi del regolamento (CE) n. 2006/2004 con effetto a decorrere dal 17 gennaio 2020.

ALLEGATO II

Scheda dei dati statistici

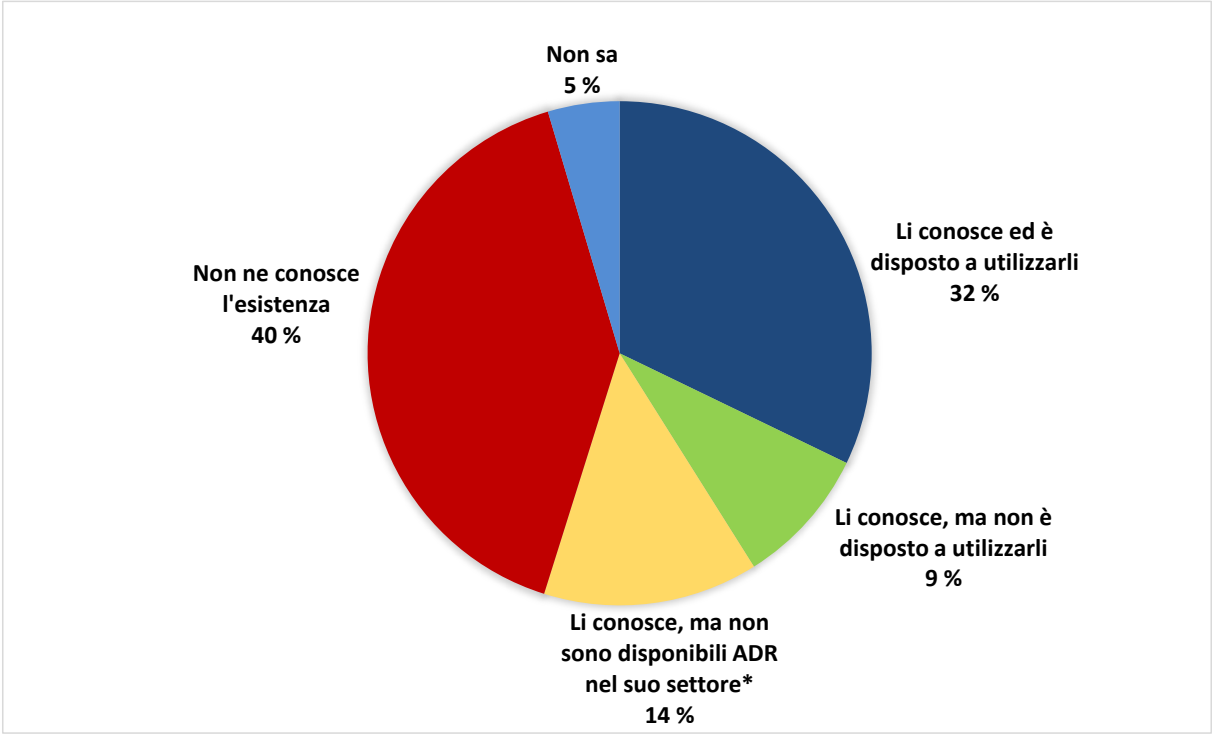
NB: salvo indicazione diversa, i grafici riflettono i dati al 1° luglio 2019

Copertura ADR – numero di organismi ADR notificati per paese



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
N. di organismi	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

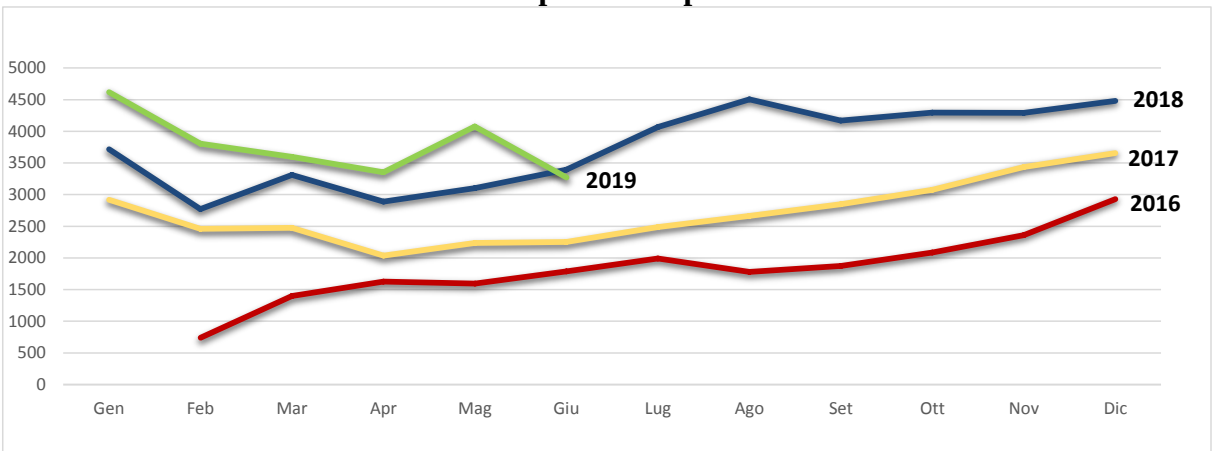
Consapevolezza in merito all'ADR e sua diffusione tra i rivenditori



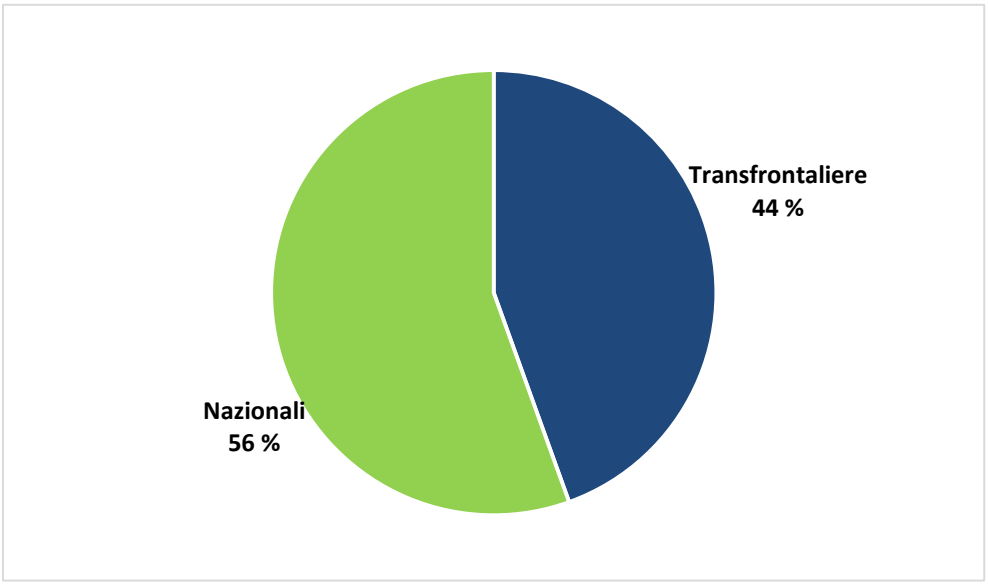
Fonte: quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori, edizione 2019 (non ancora pubblicato), relativo al periodo 2016-2018. Indagine sugli atteggiamenti dei rivenditori nei confronti del commercio transfrontaliero e della tutela dei consumatori: conosce qualche organismo per la risoluzione alternativa delle controversie con i consumatori in (NOSTRO PAESE)? Base: rispondenti EU27_2019 (N=9 796)

* La piena copertura ADR è stata conseguita soltanto alla fine del 2018.

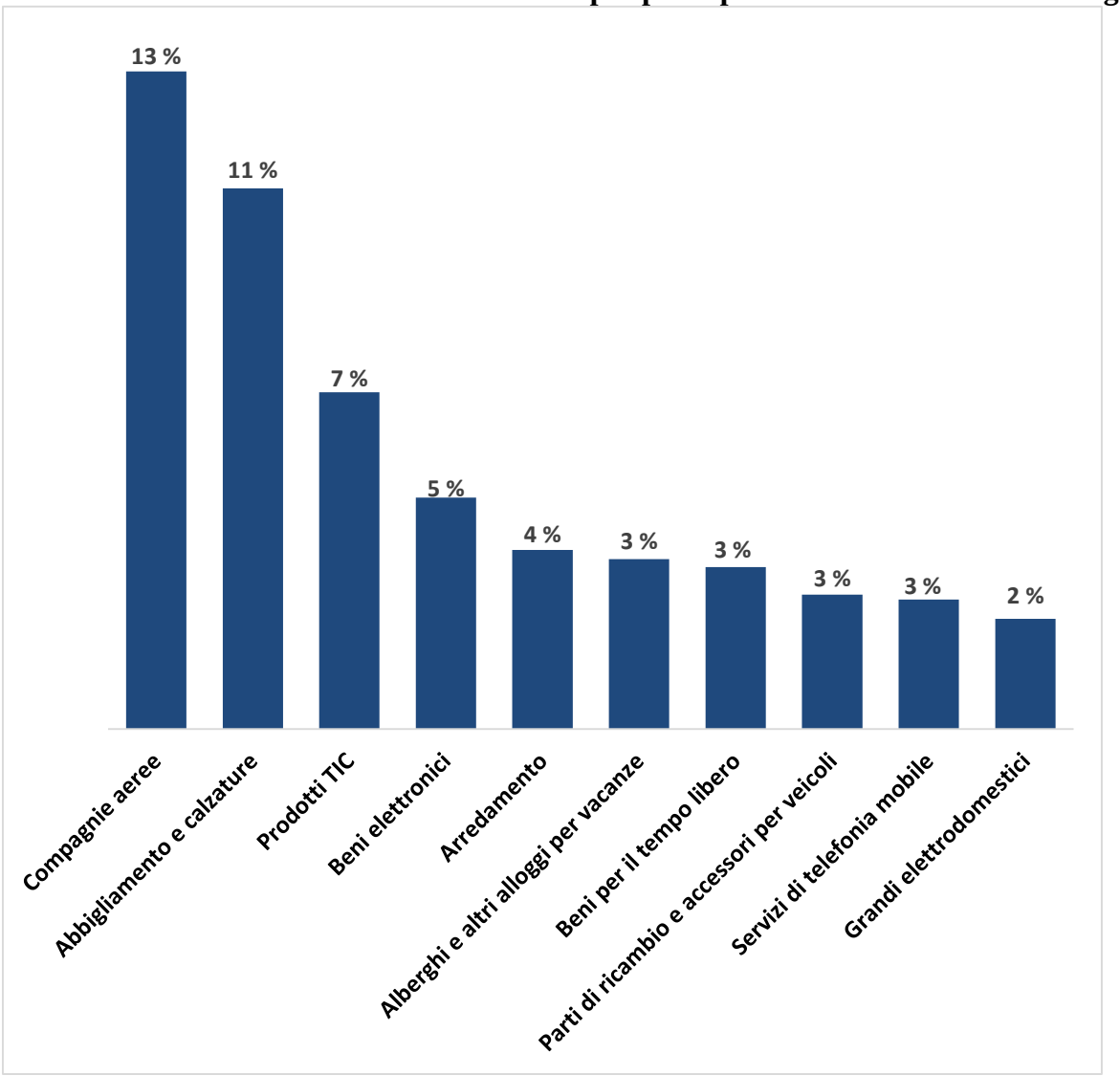
Piattaforma ODR – numero di reclami presentati per mese



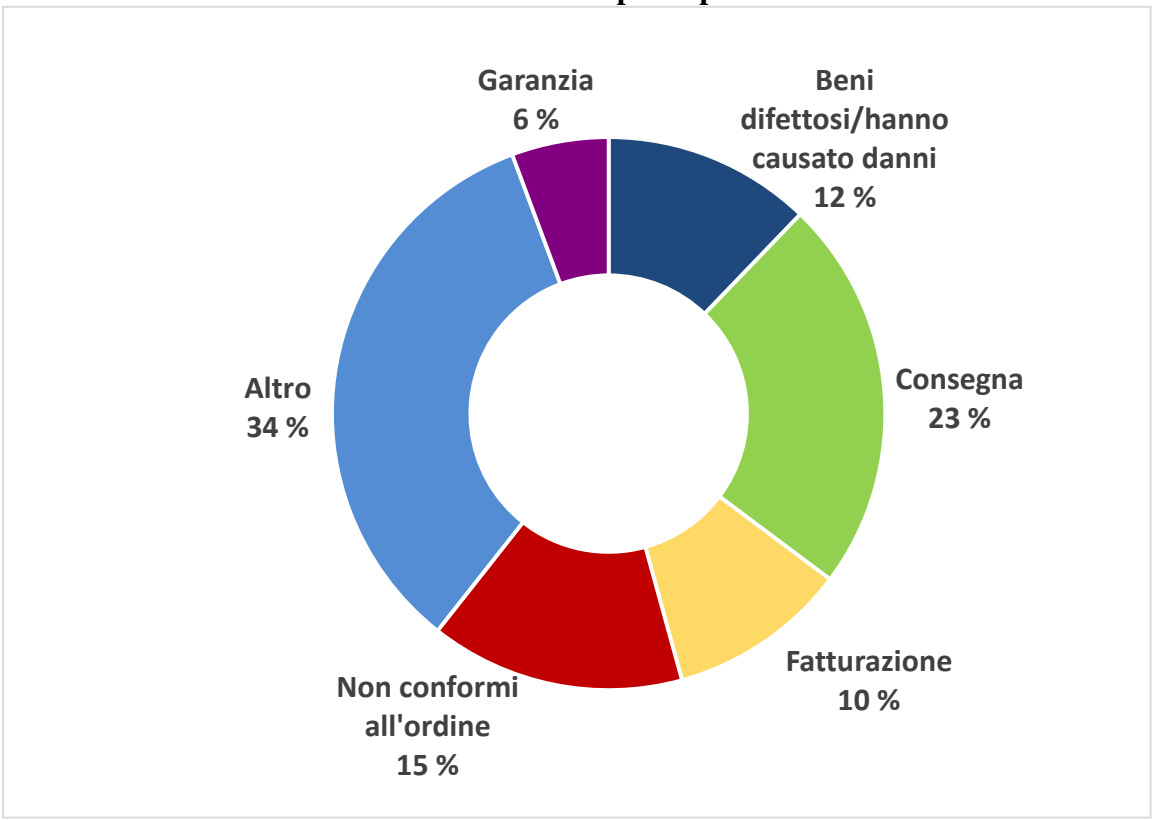
Piattaforma ODR – controversie nazionali/transfrontaliere



Piattaforma ODR – reclami dei consumatori per principali settori di vendita al dettaglio



Piattaforma ODR – reclami dei consumatori per aspetto lamentato



Punti di contatto ODR – richieste di informazioni per origine

