

I

(Atti legislativi)

REGOLAMENTI

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)

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 ⁽¹⁾,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria ⁽²⁾,

considerando quanto segue:

(1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

(2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, TFUE, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi. Affinché i consumatori possano avere fiducia nella dimensione digitale del mercato interno e trarne vantaggio è necessario che abbiano accesso a mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo di risoluzione delle controversie derivanti dalla vendita di beni o alla

fornitura di servizi online. Tale questione è particolarmente importante quando i consumatori fanno acquisti transfrontalieri.

(3) Nella comunicazione del 13 aprile 2011 intitolata «L'Atto per il mercato unico — Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia — "Insieme per una nuova crescita" », la Commissione ha identificato la legislazione sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che include il commercio elettronico nel novero delle dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia nel mercato unico.

(4) La frammentazione del mercato interno ostacola gli sforzi volti a rilanciare la competitività e la crescita. Inoltre, la situazione di squilibrio in termini di disponibilità, qualità e conoscenza di mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo per risolvere le controversie derivanti dalla vendita di beni o dalla fornitura di servizi in tutta l'Unione rappresenta un ostacolo nel mercato interno che mina la fiducia dei consumatori e dei professionisti negli acquisti e nelle vendite a livello transfrontaliero.

(5) Nelle conclusioni del 24-25 marzo e 23 ottobre 2011 il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento europeo e il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico.

(6) Il mercato interno è una realtà di vita quotidiana per i consumatori quando viaggiano, fanno acquisti e effettuano pagamenti. I consumatori sono i principali soggetti del mercato interno e quindi dovrebbero essere anche la sua priorità principale. La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno online, nonché il numero di professionisti che vendono online. È opportuno che i consumatori e i professionisti si sentano sicuri quando effettuano operazioni online ed è quindi essenziale abbattere le barriere esistenti e rafforzare la fiducia dei consumatori. La disponibilità di un sistema di risoluzione delle controversie online (ODR) affidabile ed efficiente potrebbe contribuire ampiamente al raggiungimento di tale obiettivo.

⁽¹⁾ GU C 181 del 21.6.2012, pag. 99.

⁽²⁾ Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2013 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 22 aprile 2013.

- (7) Il fatto di disporre di mezzi di facile utilizzo e a basso costo per la risoluzione delle controversie può aumentare la fiducia dei consumatori e dei professionisti nel mercato unico digitale. I consumatori e i professionisti tuttavia continuano a incontrare difficoltà in particolare nel trovare soluzioni extragiudiziali alle controversie derivanti da operazioni transfrontaliere effettuate online. Pertanto tali controversie restano spesso irrisolte.
- (8) L'ODR offre una soluzione extragiudiziale facile, efficace, rapida e a basso costo per le controversie derivanti da operazioni online. Tuttavia, mancano meccanismi che consentano ai consumatori e ai professionisti di risolvere tali controversie con mezzi elettronici; tale mancanza comporta svantaggi per i consumatori, ostacola in particolare le operazioni transfrontaliere online, crea una situazione di squilibrio per i professionisti e, di conseguenza, frena lo sviluppo generale del commercio online.
- (9) Il presente regolamento dovrebbe applicarsi alla risoluzione extragiudiziale di controversie avviate da consumatori residenti nell'Unione nei confronti di professionisti stabiliti nell'Unione e disciplinate dalla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori) ⁽¹⁾.
- (10) Al fine di assicurare che la piattaforma ODR possa essere utilizzata anche per le procedure ADR che consentono ai professionisti di presentare reclami nei confronti dei consumatori, il presente regolamento dovrebbe applicarsi parimenti alla risoluzione extragiudiziale di controversie avviate da professionisti nei confronti di consumatori per cui le pertinenti procedure ADR siano proposte dagli organismi ADR inseriti in elenco a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE. L'applicazione del presente regolamento a tali controversie non dovrebbe imporre agli Stati membri alcun obbligo di assicurare che gli organismi ADR propongano tali procedure.
- (11) Sebbene siano in particolare i consumatori e i professionisti che effettuano operazioni transfrontaliere online a trarre beneficio dalla piattaforma ODR, il presente regolamento dovrebbe applicarsi anche alle operazioni online effettuate a livello nazionale onde garantire condizioni di effettiva parità nel settore del commercio online.
- (12) È opportuno che il presente regolamento lasci impregiudicata la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale ⁽²⁾.
- (13) La definizione di «consumatore» dovrebbe comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni e in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti a duplice scopo) e lo scopo commerciale è limitato in modo da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, la persona dovrebbe essere parimenti considerata come un consumatore.
- (14) La definizione di «contratto di vendita o di servizi online» dovrebbe coprire un contratto di vendita o di servizi con cui il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore ordina tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici. La definizione dovrebbe inoltre comprendere i casi in cui il consumatore abbia avuto accesso al sito web o a un altro servizio della società dell'informazione mediante un apparecchio elettronico mobile quale un telefono mobile.
- (15) Il presente regolamento non dovrebbe applicarsi alle controversie tra consumatori e professionisti che scaturiscono da contratti di vendita o di servizi conclusi offline, né alle controversie tra professionisti.
- (16) Il presente regolamento dovrebbe essere considerato in combinato disposto con la direttiva 2013./11/UE secondo cui gli Stati membri devono garantire che tutte le controversie tra consumatori residenti e professionisti stabiliti nell'Unione derivanti dalla vendita di beni o alla fornitura di servizi possano essere presentate a un organismo ADR.
- (17) Prima di presentare il loro reclamo a un organismo ADR tramite la piattaforma ODR, i consumatori dovrebbero essere incoraggiati dagli Stati membri a mettersi in contatto con il professionista tramite qualsiasi mezzo appropriato, al fine di raggiungere una composizione amichevole della controversia.
- (18) Il presente regolamento mira a istituire una piattaforma di ODR a livello dell'Unione. La piattaforma ODR dovrebbe essere un sito web interattivo che offre un unico punto di accesso per consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online. La piattaforma ODR dovrebbe fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online. Essa dovrebbe consentire ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione e di accludere i documenti pertinenti. Essa dovrebbe trasmettere i reclami all'organismo ADR competente. La piattaforma ODR dovrebbe inoltre mettere a disposizione gratuitamente uno strumento elettronico di gestione dei casi che consenta agli organismi ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia con le parti mediante la piattaforma ODR stessa. Gli organismi ADR non dovrebbero essere tenuti a utilizzare lo strumento di gestione dei casi.

⁽¹⁾ Cfr. la pagina 63 della presente Gazzetta ufficiale.

⁽²⁾ GU L 136 del 24.5.2008, pagg. 3.

- (19) La Commissione dovrebbe essere responsabile dello sviluppo, del funzionamento e della manutenzione della piattaforma ODR e fornire tutti i mezzi tecnici necessari al funzionamento della piattaforma. La piattaforma ODR dovrebbe offrire una funzione di traduzione elettronica che consenta alle parti e all'organismo ADR di ottenere, se del caso, la traduzione delle informazioni che sono scambiate tramite la piattaforma ODR e sono necessarie per la risoluzione della controversia. Tale funzione dovrebbe essere in grado di gestire tutte le traduzioni necessarie ed essere supportata dall'intervento umano. La Commissione dovrebbe inoltre fornire sulla piattaforma ODR informazioni ai ricorrenti sulla possibilità di richiedere assistenza ai punti di contatto ODR.
- (20) La piattaforma ODR dovrebbe consentire l'interscambio sicuro di dati con gli organismi ADR e il rispetto dei principi alla base del quadro europeo di interoperabilità adottato ai sensi della decisione 2004/387/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativa all'erogazione interoperabile di servizi paneuropei di governo elettronico alle amministrazioni pubbliche, alle imprese e ai cittadini (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) La piattaforma ODR dovrebbe essere resa accessibile, in particolare, tramite il portale «La tua Europa» creato conformemente all'allegato II della decisione 2004/387/CE, che permette alle imprese e ai cittadini dell'Unione di accedere a servizi paneuropei interattivi di informazioni online. La piattaforma ODR dovrebbe essere messa in evidenza sul portale «La tua Europa».
- (22) Una piattaforma ODR a livello dell'Unione dovrebbe basarsi sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e rispettare le tradizioni giuridiche di questi ultimi. Pertanto, gli organismi ADR che hanno ricevuto un reclamo trasmesso mediante la piattaforma ODR dovrebbero applicare le proprie norme procedurali, incluse le regole riguardanti i costi. Tuttavia, il presente regolamento intende istituire alcune regole comuni da applicare a tali procedure per salvaguardarne l'efficacia. In tale ambito dovrebbero essere incluse norme volte a garantire che, per tale risoluzione delle controversie, non sia necessaria la presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti dinanzi all'organismo ADR, a meno che le sue norme procedurali prevedano tale possibilità e le parti siano d'accordo.
- (23) Il fatto di garantire che tutti gli organismi ADR inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE siano registrati sulla piattaforma ODR dovrebbe consentire una completa copertura per la risoluzione extragiudiziale online in caso di controversie derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online.
- (24) Il presente regolamento non dovrebbe impedire il funzionamento di organismi di risoluzione delle controversie online o di meccanismi ODR che operano nell'Unione. Inoltre, non dovrebbe impedire agli organismi o ai meccanismi di risoluzione delle controversie di trattare le controversie riguardanti operazioni online che sono state presentate loro direttamente.
- (25) In ciascuno Stato membro dovrebbero essere designati punti di contatto ODR che dispongono almeno di due assistenti ODR. I punti di contatto ODR dovrebbero fornire assistenza alle parti coinvolte in una controversia presentata tramite la piattaforma ODR senza essere tenuti a tradurre i documenti relativi a tale controversia. Gli Stati membri dovrebbero poter conferire la responsabilità dei punti di contatto ODR ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori. Gli Stati membri dovrebbero avvalersi di tale possibilità per consentire ai punti di contatto ODR di beneficiare pienamente dell'esperienza dei centri della rete dei Centri europei dei consumatori per agevolare la risoluzione delle controversie tra consumatori e professionisti. La Commissione dovrebbe istituire una rete di punti di contatto ODR per facilitare la loro cooperazione e il loro lavoro e fornire ai punti di contatto ODR una formazione adeguata, in cooperazione con gli Stati membri.
- (26) Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali sanciti dall'articolo 47 della carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. L'ODR non è intesa a sostituire le procedure giudiziali o a privare i consumatori o i professionisti del loro diritto di rivolgersi ai tribunali, né può farlo. Il presente regolamento non dovrebbe pertanto contenere alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario.
- (27) Il trattamento delle informazioni nell'ambito del presente regolamento dovrebbe avvenire nel rispetto di rigorose garanzie di riservatezza e delle norme di protezione dei dati personali di cui alla direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ⁽²⁾ e al regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati ⁽³⁾. Tali regole dovrebbero essere applicate al trattamento dei dati personali effettuato a norma del presente regolamento da parte dei vari operatori della piattaforma ODR, indipendentemente dal fatto che agiscano individualmente o congiuntamente ad altri operatori della piattaforma.
- (28) Le persone interessate dovrebbero essere informate, e dare il loro consenso, in merito al trattamento dei loro dati personali da parte della piattaforma ODR e dovrebbero essere informate sui loro diritti relativi a tale trattamento mediante un avviso esaustivo sulla tutela dei dati privati, reso pubblico dalla Commissione, che spieghi in un linguaggio chiaro e semplice i trattamenti eseguiti sotto la responsabilità dei vari operatori della piattaforma, conformemente agli articoli 11 e 12 del regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata ai sensi degli articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE.

⁽¹⁾ GU L 144 del 30.4.2004, pag. 62.

⁽²⁾ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

⁽³⁾ GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.

- (29) Il presente regolamento non dovrebbe pregiudicare le disposizioni in materia di riservatezza previste dalla legislazione nazionale in relazione all'ADR.
- (30) Al fine di assicurare un'ampia sensibilizzazione dei consumatori all'esistenza della piattaforma ODR, i professionisti stabiliti nell'Unione e operanti con contratti di vendita o di servizi online dovrebbero fornire sui loro siti web un link elettronico alla piattaforma ODR. I professionisti dovrebbero inoltre fornire il proprio indirizzo di posta elettronica di modo che i consumatori possano disporre di un primo punto di contatto. Una parte significativa dei contratti di vendita o di servizi online è conclusa tramite mercati online, che riuniscono o facilitano le operazioni online tra consumatori e professionisti. I mercati online sono piattaforme online che consentono ai professionisti di mettere i loro prodotti e servizi a disposizione dei consumatori. A tali mercati online dovrebbe pertanto incombere lo stesso obbligo di fornire un link elettronico alla piattaforma ODR. Tale obbligo non dovrebbe pregiudicare l'articolo 13, della direttiva 2013/11/UE riguardante l'obbligo dei professionisti di informare i consumatori sulle procedure ADR alle quali i professionisti sono soggetti e dell'impegno che essi prendono di ricorrere o no a procedure ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori. Inoltre, tale obbligo non dovrebbe pregiudicare l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori⁽¹⁾. L'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), della direttiva 2011/83/UE stabilisce che, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il professionista deve informare il consumatore della possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni per avervi accesso. Per gli stessi motivi di sensibilizzazione del consumatore, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le associazioni di consumatori e le associazioni di imprese a fornire un link elettronico alla piattaforma ODR.
- (31) Al fine di tener conto dei criteri in base ai quali gli organismi ADR definiscono i loro rispettivi ambiti di applicazione, dovrebbe essere delegato alla Commissione il potere di adottare atti conformemente all'articolo 290 TFUE, per adattare l'informazione che una parte ricorrente deve fornire nel modulo elettronico di reclamo messo a disposizione sulla piattaforma ODR. È di particolare importanza che durante i lavori preparatori la Commissione svolga adeguate consultazioni, anche a livello di esperti. Nella preparazione e nell'elaborazione degli atti delegati la Commissione dovrebbe provvedere alla contestuale, tempestiva e appropriata trasmissione dei documenti pertinenti al Parlamento europeo e al Consiglio.
- (32) Al fine di garantire condizioni uniformi per l'applicazione del presente regolamento, dovrebbero essere attribuite alla Commissione competenze di esecuzione per quanto riguarda il funzionamento della piattaforma ODR, le modalità di presentazione dei reclami e la cooperazione con la rete di punti di contatto ODR. Tali competenze dovrebbero essere esercitate conformemente al regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione⁽²⁾. Per l'adozione degli atti di esecuzione riguardanti il modulo elettronico di reclamo, vista la sua natura meramente tecnica, si dovrebbe far ricorso alla procedura consultiva. Per l'adozione delle regole sulle modalità di cooperazione tra assistenti ODR all'interno della rete di punti di contatto ODR, si dovrebbe far ricorso alla procedura d'esame.
- (33) Nell'ambito dell'applicazione del presente regolamento è opportuno che la Commissione consulti, se del caso, il garante europeo della protezione dei dati.
- (34) Poiché l'obiettivo del presente regolamento, vale a dire la creazione di una piattaforma europea ODR regolamentata da norme comuni, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque, a causa della portata e degli effetti dell'azione in questione, essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (35) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e i principi riconosciuti specificamente dalla carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare dagli articoli 7, 8, 38 e 47.
- (36) Conformemente all'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 45/2001, il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha espresso un parere il 12 gennaio 2012⁽³⁾.

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

L'obiettivo del presente regolamento è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, mettendo a disposizione una piattaforma ODR europea («piattaforma ODR») che agevoli la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie online tra consumatori e professionisti.

⁽¹⁾ GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

⁽²⁾ GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13.

⁽³⁾ GU C 136 dell'11.5.2012, pag. 1.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR inserito in elenco a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE e che comporta l'utilizzo della piattaforma ODR.

2. Il presente regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al paragrafo 1, avviate da un professionista nei confronti di un consumatore, nella misura in cui la legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente autorizza la risoluzione di tali controversie attraverso l'intervento di un organismo ADR.

3. Gli Stati membri comunicano alla Commissione se la loro legislazione autorizza o meno la risoluzione delle controversie di cui al paragrafo 1, avviate da un professionista nei confronti di un consumatore, attraverso l'intervento di un organismo ADR. Le autorità competenti, quando notificano l'elenco di cui all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE comunicano alla Commissione quali organismi ADR trattano tali controversie.

4. L'applicazione del presente regolamento alle controversie di cui al paragrafo 1, avviate da un professionista nei confronti di un consumatore, non impone agli Stati membri alcun obbligo di assicurare che gli organismi ADR propongano procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.

Articolo 3

Rapporto con altri atti giuridici dell'Unione

Il presente regolamento non pregiudica la direttiva 2008/52/CE.

Articolo 4

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- a) «consumatore»: un consumatore quale definito all'articolo 4, paragrafo 1, lettera a), della direttiva 2013/11/UE;
- b) «professionista»: un professionista quale definito all'articolo 4, paragrafo 1, lettera b), della direttiva 2013/11/UE;
- c) «contratto di vendita»: un contratto di vendita quale definito all'articolo 4, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2013/11/UE;
- d) «contratto di servizi»: un contratto di servizi quale definito all'articolo 4, paragrafo 1, lettera d), della direttiva 2013/11/UE;

- e) «contratto di vendita o di servizi online»: un contratto di vendita o di servizi in base al quale il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettua l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici;
- f) «mercato online» («online marketplace»): un prestatore di servizi, quale definito all'articolo 2, lettera b), della direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno («Direttiva sul commercio elettronico») ⁽¹⁾, che consente a consumatori e professionisti di concludere contratti di vendita o di servizi online sul sito web del mercato online;
- g) «mezzi elettronici»: strumentazioni elettroniche per il trattamento (inclusa la compressione digitale) e l'archiviazione di dati che sono interamente inviati, trasmessi e ricevuti via cavo, via radio, via mezzi ottici o tramite altri mezzi elettromagnetici;
- h) «procedura di risoluzione alternativa delle controversie» («procedura ADR»): una procedura per la risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 2 del presente regolamento;
- i) «organismo di risoluzione alternativa delle controversie» («organismo ADR»): un organismo ADR quale definito all'articolo 4, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2013/11/UE;
- j) «parte ricorrente»: il consumatore o il professionista che ha presentato un ricorso tramite la piattaforma ODR;
- k) «parte convenuta»: il consumatore o il professionista contro il quale è stato presentato un reclamo tramite la piattaforma ODR;
- l) «autorità competente»: un'autorità pubblica quale definita all'articolo 4, paragrafo 1, lettera i), della direttiva 2013/11/UE;
- m) «dati personali»: qualsiasi informazione concernente una persona fisica identificata o identificabile («persona interessata»); si considera identificabile una persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante riferimento a un numero d'identificazione o a uno o più elementi specifici caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale.

2. Il luogo di stabilimento del professionista e dell'organismo ADR è determinato conformemente all'articolo 4, paragrafi 2 e 3, della direttiva 2013/11/UE rispettivamente.

⁽¹⁾ GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1.

CAPO II

PIATTAFORMA ODR

Articolo 5

Istituzione della piattaforma ODR

1. La Commissione sviluppa la piattaforma ODR ed è responsabile per quanto riguarda il suo funzionamento, comprese tutte le funzioni di traduzione necessarie ai fini del presente regolamento, la sua manutenzione, il suo finanziamento e la sicurezza dei dati. La piattaforma ODR è di facile impiego. Lo sviluppo, il funzionamento e la manutenzione della piattaforma ODR assicurano, nei limiti del possibile, la tutela della vita privata fin dalla fase di progettazione («privacy by design») e l'accessibilità e l'utilizzabilità della piattaforma stessa da parte di tutti, comprese le persone vulnerabili («design for all» — progettazione universale).

2. La piattaforma ODR costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del presente regolamento. Essa consiste in un sito web interattivo che offre un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione.

3. La Commissione rende accessibile la piattaforma ODR, se del caso, tramite i suoi siti web che forniscono informazioni ai cittadini e alle imprese dell'Unione e, in particolare, tramite il portale «La tua Europa» creato conformemente alla decisione 2004/387/CE.

4. La piattaforma ODR ha le funzioni seguenti:

- a) mettere a disposizione un modulo di reclamo elettronico che può essere compilato dalla parte ricorrente conformemente all'articolo 8;
- b) informare del reclamo la parte convenuta;
- c) individuare l'organismo o gli organismi ADR competenti e trasmettere il reclamo all'organismo ADR cui le parti hanno concordato di rivolgersi, a norma dell'articolo 9;
- d) proporre uno strumento elettronico di gestione dei casi che consenta alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia mediante la piattaforma ODR;
- e) fornire alle parti e all'organismo ADR la traduzione delle informazioni che sono necessarie per la risoluzione della controversia e che sono scambiate tramite la piattaforma ODR;
- f) mettere a disposizione un modulo elettronico tramite il quale gli organismi ADR trasmettono le informazioni di cui all'articolo 10, lettera c);
- g) mettere a disposizione un sistema di commenti (feedback) che consenta alle parti di esprimere il proprio punto di vista sul funzionamento della piattaforma ODR e sull'organismo ADR che ha trattato la loro controversia;

h) rendere pubblico quanto segue:

- i) informazioni generali sull'ADR quale mezzo extragiudiziale di risoluzione delle controversie;
- ii) informazioni sugli organismi ADR inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE che sono competenti a trattare le controversie oggetto del presente regolamento;
- iii) una guida online sulle modalità di presentazione dei reclami tramite la piattaforma ODR;
- iv) informazioni, incluse le modalità di contatto, sui punti di contatto ODR designati dagli Stati membri conformemente all'articolo 7, paragrafo 1, del presente regolamento;
- v) dati statistici sui risultati delle controversie trasmesse agli organismi ADR tramite la piattaforma ODR.

5. La Commissione garantisce che le informazioni di cui al paragrafo 4, lettera h), siano accurate, aggiornate e fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile.

6. Gli organismi ADR inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE che sono competenti a trattare le controversie oggetto del presente regolamento sono registrati elettronicamente sulla piattaforma ODR.

7. La Commissione adotta misure riguardanti le modalità di esercizio delle funzioni di cui al paragrafo 4 del presente articolo mediante atti di esecuzione. Detti atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 16, paragrafo 3, del presente regolamento.

Articolo 6

Verifica della piattaforma ODR

1. Entro il 9 gennaio 2015, la Commissione verifica la funzionalità tecnica e la facilità d'uso della piattaforma ODR e del modulo di reclamo, anche per quanto riguarda la traduzione. La verifica è effettuata e valutata in cooperazione con esperti degli Stati membri in materia di ODR e rappresentanti dei consumatori e dei professionisti. La Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sui risultati della verifica e adotta le misure appropriate per affrontare potenziali problematiche al fine di assicurare l'efficace funzionamento della piattaforma ODR.

2. Nella relazione di cui al paragrafo 1 del presente articolo, la Commissione descrive altresì le misure tecniche e organizzative che intende adottare per assicurare che la piattaforma ODR soddisfi i requisiti in materia di tutela della vita privata di cui al regolamento (CE) n. 45/2001.

*Articolo 7***Rete di punti di contatto ODR**

1. Ogni Stato membro designa un punto di contatto ODR e comunica il suo nome e le modalità di contatto alla Commissione. Gli Stati membri possono conferire la responsabilità per i punti di contatto ODR ai loro centri della rete di Centri europei dei consumatori, alle associazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo. Ogni punto di contatto ODR dispone di almeno due assistenti ODR.

2. I punti di contatto ODR forniscono assistenza per la risoluzione delle controversie riguardanti reclami presentati mediante la piattaforma ODR, eseguendo le funzioni seguenti:

a) se richiesto, agevolano la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente, il che può comprendere in particolare:

i) l'assistenza per la presentazione del reclamo e, se del caso, dei documenti pertinenti;

ii) la trasmissione alle parti e agli organismi ADR di informazioni generali sui diritti dei consumatori relativi ai contratti di vendita e di servizi, che si applicano nello Stato membro del punto di contatto ODR che dispone dell'assistente ODR in questione;

iii) la trasmissione di informazioni sul funzionamento della piattaforma ODR;

iv) la trasmissione alle parti di spiegazioni sulle norme procedurali applicate dagli organismi ADR individuati;

v) la trasmissione alla parte ricorrente di informazioni sugli altri mezzi di ricorso se una controversia non può essere risolta tramite la piattaforma ODR;

b) presentano ogni due anni, in base alle esperienze pratiche raccolte nell'esecuzione delle loro funzioni, una relazione di attività alla Commissione e agli Stati membri.

3. Il punto di contatto ODR non è obbligato a svolgere le funzioni elencate al paragrafo 2 nel caso di controversie in cui le parti risiedono abitualmente nello stesso Stato membro.

4. In deroga al paragrafo 3, gli Stati membri possono decidere, tenendo conto di circostanze nazionali, che il punto di contatto ODR svolga una o più funzioni elencate al paragrafo 2 nel caso di controversie in cui le parti risiedono abitualmente nello stesso Stato membro.

5. La Commissione istituisce una rete di punti di contatto («rete di punti di contatto ODR») che consente la cooperazione tra punti di contatto e contribuisce all'esecuzione delle funzioni elencate al paragrafo 2.

6. La Commissione convoca almeno due volte l'anno una riunione dei membri della rete di punti di contatto ODR in modo da consentire uno scambio delle migliori pratiche e una discussione di eventuali problematiche ricorrenti nel funzionamento della piattaforma ODR.

7. La Commissione adotta mediante atti di esecuzione le regole concernenti le modalità di cooperazione tra i punti di contatto ODR. Detti atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura d'esame di cui all'articolo 16, paragrafo 3.

*Articolo 8***Presentazione di un reclamo**

1. Per presentare un reclamo alla piattaforma ODR la parte ricorrente compila il modulo di reclamo elettronico. Il modulo di reclamo è di agevole impiego e facilmente accessibile sulla piattaforma ODR.

2. Le informazioni presentate dal consumatore devono essere sufficienti per determinare l'organismo ADR competente. Tali informazioni sono elencate nell'allegato del presente regolamento. La parte ricorrente può accludere documenti a sostegno del reclamo.

3. Per tener conto dei criteri secondo cui gli organismi ADR, che sono inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE e che trattano le controversie oggetto del presente regolamento, definiscono i rispettivi ambiti d'applicazione, alla Commissione è conferito il potere di adottare atti delegati conformemente all'articolo 17 del presente regolamento, al fine di adeguare le informazioni elencate nell'allegato del presente regolamento.

4. La Commissione definisce le regole concernenti le caratteristiche del modulo di reclamo elettronico mediante atti di esecuzione. Detti atti di esecuzione sono adottati secondo la procedura consultiva di cui all'articolo 16, paragrafo 2.

5. Solo dati corretti, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali sono raccolti saranno trattati mediante il modulo di reclamo elettronico e i suoi allegati.

*Articolo 9***Trattamento e trasmissione di un reclamo**

1. Un reclamo presentato alla piattaforma ODR è trattato se tutti i campi necessari del modulo di reclamo elettronico sono compilati.

2. Ove il modulo di reclamo non sia compilato per intero, la parte ricorrente è informata del fatto che il reclamo non può essere trattato se non vengono fornite le informazioni mancanti.

3. Su ricevimento di un modulo di reclamo debitamente compilato, la piattaforma ODR trasmette alla parte convenuta, in modo facilmente comprensibile e senza indugi, in una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione prescelta da detta parte, il reclamo unitamente ai seguenti dati:

a) l'informazione che le parti devono trovare un accordo su un organismo ADR in modo da poter inoltrare il reclamo a quest'ultimo e che, se le parti non raggiungono un accordo o se non viene identificato alcun organismo ADR competente, il reclamo non sarà trattato;

b) informazioni circa l'organismo o gli organismi ADR competenti a trattare il reclamo, se indicati nel modulo di reclamo elettronico o identificati dalla piattaforma ODR in base alle informazioni fornite in detto modulo;

c) nel caso in cui la parte convenuta sia un professionista, un invito a dichiarare entro dieci giorni di calendario:

— se il professionista si impegna o è tenuto a ricorrere a uno specifico organismo ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori, e

— a meno che non sia tenuto a ricorrere a uno specifico organismo ADR, se il professionista è disposto a ricorrere a uno o più organismi ADR tra quelli di cui alla lettera b);

d) nel caso in cui la parte convenuta sia un consumatore e il professionista sia tenuto a ricorrere a uno specifico organismo ADR, un invito a trovare un accordo entro dieci giorni di calendario in merito a tale organismo ADR, oppure, nel caso in cui il professionista non sia tenuto a ricorrere a uno specifico organismo ADR, un invito a scegliere uno o più organismi ADR tra quelli di cui alla lettera b);

e) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto ODR nello Stato membro in cui la parte convenuta è stabilita o residente, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, lettera a).

4. Al ricevimento delle informazioni di cui al paragrafo 3, lettera c) o d), inviate dalla parte convenuta, la piattaforma ODR comunica senza indugi e in modo facilmente comprensibile alla parte ricorrente, in una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione prescelta da tale parte, le seguenti informazioni:

a) l'informazione di cui al paragrafo 3, lettera a);

b) nel caso in cui la parte ricorrente sia un consumatore, informazioni circa l'organismo o gli organismi ADR indicati

dal professionista a norma del paragrafo 3, lettera c), nonché un invito a trovare un accordo in merito a un organismo ADR entro dieci giorni di calendario;

c) nel caso in cui la parte ricorrente sia un professionista e tale professionista non sia tenuto a ricorrere a uno specifico organismo ADR, informazioni circa l'organismo o gli organismi ADR indicati dal consumatore a norma del paragrafo 3, lettera d), nonché un invito a trovare un accordo in merito a un organismo ADR entro dieci giorni di calendario;

d) il nome e le modalità di contatto per il punto di contatto ODR nello Stato membro in cui la parte ricorrente è stabilita o residente, nonché una breve descrizione delle funzioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, lettera a).

5. Le informazioni di cui al paragrafo 3, lettera b), e al paragrafo 4, lettere b) e c) contengono una descrizione delle seguenti caratteristiche di ciascun organismo ADR:

a) il nome, le informazioni di contatto e l'indirizzo web dell'organismo ADR;

b) le tariffe relative alla procedura ADR, se del caso;

c) la lingua o le lingue in cui può essere condotta la procedura ADR;

d) la durata media della procedura ADR;

e) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura ADR;

f) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE.

6. La piattaforma ODR trasmette automaticamente e senza indugio il reclamo all'organismo ADR che le parti hanno concordato di utilizzare a norma dei paragrafi 3 e 4.

7. L'organismo ADR cui è stato trasmesso il reclamo informa senza indugio le parti se accetta o rifiuta di trattare la controversia conformemente all'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE. L'organismo ADR che ha accettato di trattare la controversia informa altresì le parti in merito alle sue norme procedurali e, se del caso, sui costi della procedura di risoluzione della controversia interessata.

8. Se le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR entro 30 giorni di calendario dalla presentazione del modulo di reclamo o se l'organismo ADR rifiuta di trattare la controversia, il reclamo non sarà trattato. La parte ricorrente sarà informata della possibilità di contattare un assistente ODR per ottenere informazioni generali su altre forme di ricorso.

Articolo 10

Risoluzione della controversia

Un organismo ADR che ha accettato di trattare una controversia conformemente all'articolo 9 del presente regolamento:

- a) conclude la procedura ADR entro il termine di cui all'articolo 8, lettera e), della direttiva 2013/11/UE;
- b) non impone la presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, a meno che le sue norme procedurali prevedano tale possibilità e le parti siano d'accordo;
- c) trasmette senza indugio le seguenti informazioni alla piattaforma ODR:
 - i) la data di ricevimento del fascicolo relativo al reclamo;
 - ii) l'oggetto della controversia;
 - iii) la data della conclusione della procedura ADR;
 - iv) l'esito della procedura ADR;
- d) non è tenuto a condurre la procedura ADR tramite la piattaforma ODR.

Articolo 11

Banca dati

La Commissione adotta le misure necessarie per istituire e mantenere una banca dati elettronica per archiviare le informazioni trattate a norma dell'articolo 5, paragrafo 4, e dell'articolo 10, lettera c), tenendo debitamente conto dell'articolo 13, paragrafo 2.

Articolo 12

Trattamento dei dati personali

1. L'accesso alle informazioni, inclusi i dati personali, relative a una controversia e archiviate nella banca dati di cui all'articolo 11 è concesso, ai fini di cui all'articolo 10, unicamente all'organismo ADR cui è stata trasmessa la controversia conformemente all'articolo 9. L'accesso alle stesse informazioni è concesso anche ai punti di contatto ODR, nella misura necessaria, ai fini di cui all'articolo 7, paragrafi 2 e 4.

2. La Commissione può accedere alle informazioni trattate conformemente all'articolo 10 allo scopo di controllare l'uso e il funzionamento della piattaforma ODR e di redigere le relazioni di cui all'articolo 21. Essa tratta i dati personali degli utenti della piattaforma ODR nella misura necessaria al funzionamento e alla manutenzione della piattaforma ODR, anche ai fini di controllo dell'uso della piattaforma ODR da parte degli organismi ADR e dei punti di contatto ODR.

3. I dati personali riguardanti una controversia sono archiviati nella banca dati di cui al paragrafo 1 del presente articolo solo il tempo necessario per realizzare i fini per i quali sono stati raccolti e per garantire che le persone interessate siano in grado di accedere ai propri dati personali allo scopo di esercitare i propri diritti. Tali dati sono soppressi automaticamente sei mesi dopo la data di chiusura della controversia trasmessa alla piattaforma ODR conformemente all'articolo 10, lettera c), punto iii). Detto periodo di detenzione dei dati si applica anche ai dati personali contenuti nelle pratiche nazionali dell'organismo ADR o del punto di contatto ODR che tratta la controversia in questione, a eccezione dei casi in cui le norme procedurali applicate dall'organismo ADR o le disposizioni specifiche della normativa nazionale prevedano un periodo di detenzione dei dati più lungo.

4. Ogni assistente ODR è considerato responsabile del trattamento dei dati in relazione alle proprie attività di trattamento dei dati a norma del presente regolamento, conformemente all'articolo 2, lettera d), della direttiva 95/46/CE, e garantisce che tali attività siano conformi alle normative nazionali adottate in forza della direttiva 95/46/CE nello Stato membro del punto di contatto ODR che dispone dell'assistente ODR.

5. Ogni organismo ADR è considerato responsabile del trattamento dei dati in relazione alle proprie attività di trattamento dei dati a norma del presente regolamento, conformemente all'articolo 2, lettera d), della direttiva 95/46/CE, e garantisce che tali attività siano conformi alle normative nazionali adottate a norma della direttiva 95/46/CE nello Stato membro in cui è stabilito l'organismo ADR.

6. In relazione alle sue responsabilità a norma del presente regolamento e al trattamento dei pertinenti dati personali, la Commissione è considerata responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 2, lettera d), del regolamento (CE) n. 45/2001.

Articolo 13

Riservatezza dei dati e sicurezza

1. I punti di contatto ODR sono soggetti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza di cui alla legislazione dello Stato membro interessato.

2. La Commissione adotta le appropriate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza delle informazioni trattate a norma del presente regolamento, prevedendo, tra l'altro, un adeguato controllo dell'accesso ai dati, un piano di sicurezza e la gestione degli incidenti riguardanti la sicurezza, conformemente all'articolo 22 del regolamento (CE) n. 45/2001.

Articolo 14

Informazione dei consumatori

1. I professionisti stabiliti nell'Unione che operano mediante contratti di vendita o servizi online e i mercati online stabiliti nell'Unione, forniscono nei loro siti web un link elettronico alla piattaforma ODR. Tale link deve essere facilmente accessibile ai consumatori. I professionisti stabiliti nell'Unione operanti mediante contratti di vendita o di servizi online indicano altresì i propri indirizzi di posta elettronica.

2. I professionisti stabiliti nell'Unione, che operano mediante contratti di vendita o servizi online, che si sono impegnati o sono tenuti a ricorrere a uno o più organismi ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori, informano i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma ODR e alla possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR per risolvere le loro controversie. Essi forniscono un link elettronico alla piattaforma ODR sui loro siti web e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica, nella posta elettronica stessa. Le informazioni sono fornite altresì, se del caso, nelle condizioni generali applicabili ai contratti di vendita e di servizi online.

3. I paragrafi 1 e 2 del presente articolo non pregiudicano l'articolo 13 della direttiva 2013/11/UE e le disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che si applicano in aggiunta al presente articolo.

4. L'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE e i relativi aggiornamenti sono pubblicati nella piattaforma ODR.

5. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR, i centri della rete dei Centri europei dei consumatori, le autorità competenti definite all'articolo 18, paragrafo 1, della direttiva 2013/11/UE e, se del caso, gli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE forniscano un link elettronico alla piattaforma ODR.

6. Gli Stati membri incoraggiano le associazioni dei consumatori e le associazioni di imprese a fornire un link elettronico alla piattaforma ODR.

7. Qualora i professionisti siano tenuti a fornire informazioni conformemente ai paragrafi 1 e 2 e alle disposizioni di cui al paragrafo 3, ove possibile forniscono tali informazioni congiuntamente.

Articolo 15

Ruolo delle autorità competenti

L'autorità competente di ciascuno Stato membro valuta se gli organismi ADR stabiliti in detto Stato membro rispettano gli obblighi stabiliti dal presente regolamento.

CAPO III

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 16

Procedura di comitato

1. La Commissione è assistita da un comitato. Esso è un comitato ai sensi del regolamento (UE) n. 182/2011.

2. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 4 del regolamento (UE) n. 182/2011.

3. Nei casi in cui è fatto riferimento al presente paragrafo, si applica l'articolo 5 del regolamento (UE) n. 182/2011.

4. Se il parere del comitato a norma dei paragrafi 2 e 3 deve essere ottenuto tramite procedura scritta, la procedura si conclude senza risultati qualora, entro il termine per la presentazione del parere, il presidente lo decida o la maggioranza semplice dei membri del comitato lo richieda.

Articolo 17

Esercizio della delega

1. Il potere di adottare atti delegati è conferito alla Commissione alle condizioni stabilite nel presente articolo.

2. Il potere di adottare atti delegati di cui all'articolo 8, paragrafo 3, è conferito per un periodo indeterminato a decorrere dall'8 luglio 2013.

3. La delega di potere di cui all'articolo 8, paragrafo 3, può essere revocata in qualsiasi momento dal Parlamento europeo o dal Consiglio. La decisione di revoca pone fine alla delega di potere ivi specificata. Gli effetti della decisione decorrono dal giorno successivo alla pubblicazione della decisione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea* o da una data successiva ivi specificata. Essa non pregiudica la validità degli atti delegati già in vigore.

4. Non appena adotta un atto delegato, la Commissione ne dà contestualmente notifica al Parlamento europeo e al Consiglio.

5. Un atto delegato adottato ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 3, entra in vigore solo se né il Parlamento europeo né il Consiglio hanno sollevato obiezioni entro il termine di due mesi dalla data in cui esso è stato loro notificato o se, prima della scadenza di tale termine, sia il Parlamento europeo che il Consiglio hanno informato la Commissione che non intendono sollevare obiezioni. Tale termine è prorogato di due mesi su iniziativa del Parlamento europeo o del Consiglio.

Articolo 18

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono la disciplina sanzionatoria applicabile in caso di violazione del presente regolamento e adottano tutti i provvedimenti necessari per assicurarne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Articolo 19

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾ è aggiunto il punto seguente:

- «21. Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1): articolo 14.»

Articolo 20

Modifica della direttiva 2009/22/CE

La direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽²⁾ è così modificata:

- 1) all'articolo 1, paragrafi 1 e 2, e all'articolo 6, paragrafo 2, lettera b), i termini «le direttive elencate nell'allegato I» sono sostituiti con i termini «gli atti dell'Unione elencati nell'allegato I»;

- 2) nel titolo dell'allegato I, i termini «ELENCO DELLE DIRETTIVE» sono sostituiti con i termini «ELENCO DEGLI ATTI DELL'UNIONE»;

- 3) all'allegato I è aggiunto il punto seguente:

- «15. Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione delle controversie online per i consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1): articolo 14.»

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Strasburgo, il 21 maggio 2013

Per il Parlamento europeo

Il presidente

M. SCHULZ

Articolo 21

Relazioni

1. Ogni anno e per la prima volta un anno dopo l'inizio della fase operativa della piattaforma ODR, la Commissione riferisce al Parlamento europeo e al Consiglio in merito al funzionamento della piattaforma ODR.

2. Entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni tre anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sull'applicazione del presente regolamento, in particolare per quanto riguarda la facilità d'uso del modulo di reclamo e l'eventuale necessità di adeguamento delle informazioni elencate nell'allegato del presente regolamento. Tale relazione è corredata, se del caso, di opportune proposte di modifica del presente regolamento.

3. Se le relazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 devono essere presentate nello stesso anno, deve essere presentata un'unica relazione congiunta.

Articolo 22

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

2. Il presente regolamento si applica a decorrere dal 9 gennaio 2016, a eccezione delle seguenti disposizioni:

— l'articolo 2, paragrafo 3, e l'articolo 7, paragrafi 1 e 5, che si applicano a decorrere dal 9 luglio 2015,

— l'articolo 5, paragrafi 1 e 7, l'articolo 6, l'articolo 7, paragrafo 7, l'articolo 8, paragrafi 3 e 4, e gli articoli 11, 16 e 17, che si applicano a decorrere dall'8 luglio 2013.

⁽¹⁾ GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

⁽²⁾ GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.

ALLEGATO

Informazioni da fornire per la presentazione di un reclamo

- 1) indicare se la parte ricorrente è un consumatore o un professionista;
 - 2) il nome, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo geografico del consumatore;
 - 3) il nome, l'indirizzo e-mail, il sito web e l'indirizzo geografico del professionista;
 - 4) il nome, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo geografico del rappresentante della parte ricorrente, se del caso;
 - 5) la lingua o le lingue della parte ricorrente o del rappresentante, se del caso;
 - 6) la lingua della parte convenuta, se nota;
 - 7) il tipo di beni o servizi cui fa riferimento il reclamo;
 - 8) indicare se il bene o servizio è stato offerto dal professionista e ordinato dal consumatore su un sito web o tramite altri mezzi elettronici;
 - 9) il prezzo dei beni o servizi acquistati;
 - 10) la data di acquisto dei beni o servizi da parte del consumatore;
 - 11) indicare se il consumatore ha contattato direttamente il professionista;
 - 12) indicare se la controversia è o è stata precedentemente presa in considerazione da un organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
 - 13) il tipo di reclamo;
 - 14) la descrizione del reclamo;
 - 15) se la parte ricorrente è un consumatore, gli organismi ADR che il professionista è tenuto o si è impegnato a utilizzare conformemente all'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva 2013/11/UE, se noti;
 - 16) se la parte ricorrente è un professionista, l'organismo o gli organismi ADR che il professionista si impegna o è tenuto a utilizzare.
-