

DIRETTIVE

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)

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. Il mercato interno dovrebbe fornire ai consumatori un valore aggiunto, inteso come qualità superiore, maggiore varietà, prezzi ragionevoli e rigide norme di sicurezza per beni e servizi, al fine di promuovere un elevato livello di protezione dei consumatori.
- (3) La frammentazione del mercato interno è negativa per la competitività, la crescita e la creazione di posti di lavoro dell'Unione. Per il completamento del mercato interno è

essenziale eliminare ostacoli diretti e indiretti al suo corretto funzionamento e migliorare la fiducia dei cittadini.

- (4) È opportuno che i consumatori traggano vantaggio dall'accesso a mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo per risolvere le controversie nazionali e transfrontaliere derivanti da contratti di vendita o di servizi, in modo da rafforzare la loro fiducia nel mercato. Tale accesso dovrebbe valere sia per le operazioni online che per quelle offline, soprattutto se i consumatori acquistano oltre confine.
- (5) La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione. È deplorabile che, nonostante le raccomandazioni della Commissione 98/257/CE, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo ⁽³⁾, e 2001/310/CE, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo ⁽⁴⁾, l'ADR non sia stato attuato correttamente e non funzioni in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori economici dell'Unione. I consumatori e i professionisti non sono ancora a conoscenza dei meccanismi extraprocessuali di ricorso esistenti e soltanto un'esigua percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo a un organismo ADR. Laddove le procedure ADR sono disponibili, i loro livelli qualitativi variano notevolmente da uno Stato membro all'altro e le controversie transfrontaliere non sono spesso trattate in modo efficace dagli organismi ADR.
- (6) Le disparità nella copertura, nella qualità e nella conoscenza dell'ADR tra gli Stati membri rappresentano una barriera al mercato interno e sono da annoverare tra le ragioni per cui molti consumatori evitano di effettuare acquisti transfrontalieri e temono che eventuali controversie con i professionisti non possano essere risolte in modo facile, rapido ed economico. Per le medesime ragioni, i professionisti potrebbero astenersi dal vendere a consumatori che risiedono in altri Stati membri che non offrono un accesso sufficiente a procedure ADR di qualità elevata. Inoltre, i professionisti stabiliti in uno Stato

⁽¹⁾ GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.

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

⁽³⁾ GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

⁽⁴⁾ GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

