

Regolamento di esecuzione (UE) 2015/1051 DELLA COMMISSIONE
del 1º luglio 2015

relativo alle modalità per l'esercizio delle funzioni della piattaforma di risoluzione delle controversie online, alle caratteristiche del modulo di reclamo elettronico e alle modalità della cooperazione tra i punti di contatto di cui al regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

visto il 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) ⁽¹⁾, in particolare l'articolo 5, paragrafo 7, l'articolo 7, paragrafo 7, e l'articolo 8, paragrafo 4,

sentito il garante europeo della protezione dei dati,

considerando quanto segue:

- (1) Il regolamento (UE) n. 524/2013 prevede l'istituzione di una piattaforma per la risoluzione delle controversie online a livello dell'Unione (piattaforma ODR). La piattaforma ODR dovrebbe assumere la forma di un sito web interattivo e multilingue che offre un unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online.
- (2) L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 dispone che il modulo di reclamo elettronico sia di agevole impiego. Di conseguenza, le parti ricorrenti dovrebbero avere la possibilità di completare il modulo di reclamo elettronico sotto forma di bozza prima di inoltrare il reclamo. Occorre assicurare che le bozze non trasmesse dalle parti ricorrenti siano automaticamente cancellate dalla piattaforma ODR dopo un idoneo periodo di tempo.
- (3) Al fine di garantire il corretto funzionamento della piattaforma ODR, è necessario determinare il modo in cui la parte convenuta deve essere informata del fatto che è stato presentato un reclamo sulla piattaforma ODR nonché quali informazioni tratte dal modulo di reclamo elettronico devono essere utilizzate al fine di facilitare l'individuazione del competente organismo preposto alla risoluzione alternativa delle controversie (organismo ADR).
- (4) Allo stesso scopo e per garantire l'applicazione coerente del regolamento (UE) n. 524/2013, è necessario precisare a che momento gli organismi ADR devono fornire alla piattaforma ODR informazioni relative al trattamento di una controversia.
- (5) Per garantire che i dati personali relativi a una controversia possano essere soppressi non più tardi di sei mesi dopo la conclusione della stessa, è necessario stabilire la data di chiusura di determinati tipi di controversie per le quali non è possibile un ulteriore trattamento del reclamo. Ciò include le controversie in cui le parti non riescono a trovare un accordo su un organismo ADR a causa della mancata risposta della parte convenuta o quando un organismo ADR rifiuta di trattare la controversia.
- (6) Le autorità nazionali competenti devono comunicare alla Commissione e aggiornare l'elenco degli organismi ADR nazionali in modo uniforme per semplificarne la registrazione nella piattaforma ODR ai sensi del regolamento (UE) n. 524/2013.

⁽¹⁾ GUL 165 del 18.6.2013, pag. 1.

