

**RACCOMANDAZIONE (UE) 2023/2211 DELLA COMMISSIONE****del 17 ottobre 2023****sui requisiti di qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione***[notificata con il numero C(2023) 7019]*

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 292,

considerando quanto segue:

- (1) La direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, (1) garantisce che i consumatori all'interno dell'Unione abbiano accesso a procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) di elevata qualità per comporre le controversie contrattuali derivanti dalla vendita di beni o servizi da parte di professionisti stabiliti nell'Unione a consumatori residenti nell'Unione.
- (2) La recente valutazione di detta direttiva è giunta alla conclusione che un numero crescente di consumatori utilizza i mercati online per acquistare beni e servizi e ricorre alle procedure di risoluzione delle controversie offerte da tali mercati online nell'ambito dei loro servizi. Queste procedure di risoluzione delle controversie non sono disciplinate dalla direttiva 2013/11/UE, pertanto la loro equità non può essere accertata. Al fine di garantire che i consumatori che si avvalgono di tali procedure di risoluzione delle controversie siano trattati in modo equo e con il massimo livello di diligenza professionale, si raccomanda che dette procedure seguano i pertinenti criteri di qualità di cui alla direttiva 2013/11/UE.
- (3) La valutazione della direttiva 2013/11/UE ha inoltre messo in luce che le procedure ADR transfrontaliere sono raramente utilizzate a causa dei numerosi ostacoli all'utilizzo di tali procedure in ambito transfrontaliero. Alcune associazioni di categoria offrono sistemi di risoluzione delle controversie transfrontaliere che non sono collegati a specifiche procedure ADR nazionali. Al fine di garantire un livello coerente di protezione dei consumatori, è opportuno raccomandare che tali associazioni di categoria rispettino, nella misura del possibile, i pertinenti criteri di qualità di cui alla direttiva 2013/11/UE.
- (4) I mercati online e le associazioni di categoria che offrono procedure di risoluzione delle controversie nell'ambito dei loro servizi dovrebbero informare i consumatori e i professionisti delle principali caratteristiche di tali procedure prima dell'avvio di una procedura, in modo che le parti possano decidere se portare avanti o meno la controversia con tali mezzi. Inoltre tali mercati online e associazioni di categoria dovrebbero pubblicare periodicamente relazioni contenenti un'autovalutazione delle loro procedure per quanto riguarda la conformità ai requisiti raccomandati nel presente atto. L'eventuale ricorso a procedure automatizzate per risolvere le controversie dovrebbe essere reso pubblico, e i consumatori e i professionisti dovrebbero poter esigere che l'esito della procedura sia riesaminato da una persona fisica,

HA ADOTTATO LA PRESENTE RACCOMANDAZIONE:

**SCOPO DELLA RACCOMANDAZIONE**

1. La presente raccomandazione intende promuovere criteri di elevata qualità per le procedure di risoluzione delle controversie offerte dai mercati online e dalle associazioni di categoria dell'Unione, garantendo l'efficacia e l'equità di tali procedure, nonché la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità delle persone fisiche incaricate di tali procedure.

(1) 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 (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63).

