



Economia - Diritti dei Consumatori: Consiglio Ue adotta mandato su misure per risolvere controversie

Roma - 25 set 2024 (Prima Notizia 24) La posizione del Consiglio riguarda la revisione della direttiva ADR e del regolamento relativo alla dismissione della piattaforma di risoluzione delle controversie online (Odr).

Il Consiglio ha adottato oggi il suo mandato negoziale su un pacchetto di misure volto ad adeguare il quadro per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) alle sfide del mondo digitale. Molti consumatori che si trovano ad affrontare una controversia con un'impresa si rifiutano di avviare contenziosi a causa dell'esiguità delle somme in questione, della lunghezza delle procedure o della mancanza di fiducia nella possibilità di trovare una soluzione soddisfacente. I meccanismi ADR consentono ai consumatori di risolvere le controversie con le imprese prima di adire un organo giurisdizionale. La posizione del Consiglio riguarda la revisione della direttiva ADR e del regolamento relativo alla dismissione della piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR). Le proposte legislative mirano ad ampliare l'ambito delle questioni che possono essere risolte in via extragiudiziale, rendendo i meccanismi ADR più semplici, più rapidi e più interessanti sia per i consumatori che per le imprese. Il mandato negoziale adottato oggi limita l'ambito di applicazione della direttiva alle controversie contrattuali e al territorio europeo. Propone diverse misure per ridurre gli oneri a carico di tutti gli attori coinvolti e conferisce alla Commissione la facoltà di sostituire l'attuale piattaforma ODR con un nuovo strumento digitale. La proposta della Commissione estende l'ambito di applicazione della direttiva a tutte le dimensioni della normativa UE in materia di protezione dei consumatori e a tutti i tipi di imprese, compresi i professionisti di paesi terzi. La direttiva riveduta è intesa a disciplinare nuovi tipi di pratiche sleali (ad esempio interfacce manipolative, pubblicità e meccanismi di geoblocco) che la direttiva attuale non disciplina. La proposta della Commissione tutela la libertà delle imprese di ricorrere all'ADR o di adire organi giurisdizionali. Tuttavia, nei casi in cui un consumatore chiede l'ADR, le imprese saranno tenute a rispondere a una domanda di un organismo ADR entro 20 giorni lavorativi, il che incentiverà le imprese a ricorrere all'ADR. La proposta della Commissione prevede una serie di misure volte a proteggere i consumatori più vulnerabili, tra cui aiuto nell'avvio di un caso, supporto per la traduzione e assistenza durante l'intera procedura. Per motivi di certezza del diritto e per garantire un'attuazione efficace, il Consiglio intende limitare l'ambito di applicazione della direttiva ADR alle controversie derivanti da un contratto, anziché includere le controversie extracontrattuali come proposto dalla Commissione. Tuttavia, il mandato chiarisce che le obbligazioni contrattuali comprendono le fasi precedenti alla conclusione di un contratto (ad esempio pubblicità, comunicazione di informazioni) e successive alla scadenza di un contratto (ad esempio, l'uso di contenuti digitali). Per quanto riguarda l'ambito di applicazione geografico, la posizione del Consiglio consente agli Stati membri di decidere, nella rispettiva

legislazione nazionale, in merito all'applicazione delle procedure ADR alle controversie con professionisti di paesi terzi. L'obiettivo di questa misura è preservare l'efficacia e il funzionamento pratico del sistema ed evitare oneri amministrativi e finanziari sproporzionati per gli organismi ADR. Il mandato negoziale chiarisce che l'ADR è accessibile sia in formato digitale che in formato non digitale, al fine di mantenere un livello elevato di protezione dei consumatori. Inoltre, il mandato chiarisce che le imprese dovranno informare i consumatori in anticipo qualora nei processi decisionali ADR siano utilizzati sistemi automatizzati non ad alto rischio (ad esempio, bot o intelligenza artificiale), come avviene per i sistemi ad alto rischio disciplinati dal regolamento sull'intelligenza artificiale. La posizione del Consiglio offre agli Stati membri la flessibilità necessaria per stabilire le condizioni per il raggruppamento dei casi a livello nazionale. Ciò consentirà di adattare la direttiva ai diversi sistemi nazionali di gestione dei reclami. Il mandato del Consiglio proroga il termine entro il quale i professionisti devono rispondere a una domanda di un organismo ADR, portandolo da 20 a 40 giorni lavorativi, in caso di controversie complesse o in circostanze eccezionali. Il consumatore dovrà essere informato della proroga. Trascorso tale termine, in assenza di risposta da parte del professionista, l'organismo ADR può presumere il suo rifiuto a partecipare. I professionisti non sono tenuti a rispondere quando la loro partecipazione è obbligatoria, quando gli esiti delle ADR possono essere ottenuti senza il loro consenso a partecipare o se si sono già impegnati a ricorrere all'ADR per contratto, in quanto in tali casi la loro risposta non è necessaria. La posizione del Consiglio proroga il termine per la presentazione della relazione quadriennale sullo sviluppo e il funzionamento degli organismi ADR dal 9 luglio 2024 al 1° novembre 2024. In tal modo, gli organismi ADR avranno più tempo per presentare le loro relazioni alle autorità competenti. La Commissione ha proposto di dismettere la piattaforma ODR e di sostituirla con uno strumento digitale interattivo per garantire la continuità. Il mandato del Consiglio fissa un termine di tre mesi dall'entrata in vigore della direttiva ADR riveduta per lo sviluppo dello strumento da parte della Commissione. La Commissione è inoltre tenuta a promuovere tale strumento e ad assicurarne la manutenzione tecnica. Infine, dovrà creare una rete di punti di contatto ADR. Il mandato negoziale concede agli Stati membri un ulteriore anno per definire tutte le procedure legislative nazionali necessarie. Tale anno supplementare aiuterà anche altri attori ad adeguarsi alle nuove prescrizioni. Il mandato negoziale concordato oggi formalizza la posizione del Consiglio e conferisce alla presidenza del Consiglio un mandato per negoziare con il Parlamento europeo.

(Prima Notizia 24) Mercoledì 25 Settembre 2024