

Parere del Comitato economico e sociale europeo in merito alla proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)

COM(2011) 794 definitivo — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Relatore: **PEGADO LIZ**

Il Parlamento europeo e il Consiglio, rispettivamente in data 13 dicembre 2011 e 14 dicembre 2011, hanno deciso, conformemente al disposto dell'articolo 114 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea, di consultare il Comitato economico e sociale europeo in merito alla:

Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento sull'ODR per i consumatori)

COM(2011) 794 definitivo — 2011/0374 (COD)

La sezione specializzata Mercato unico, produzione e consumo, incaricata di preparare i lavori del Comitato in materia, ha formulato il proprio parere in data 9 marzo 2012.

Alla sua 479a sessione plenaria, dei giorni 28 e 29 marzo 2012 (seduta del 28 marzo), il Comitato economico e sociale europeo ha adottato il seguente parere con 117 voti favorevoli e 6 astensioni.

1. Conclusioni e raccomandazioni

1.1 Il Comitato economico e sociale europeo (CESE), che da molto tempo chiedeva un'iniziativa di questa natura, si rallegra per la proposta della Commissione e appoggia la scelta del regolamento come strumento appropriato.

1.2 Il CESE ritiene tuttavia che la base giuridica più adeguata sarebbe l'articolo 169, paragrafo 2, lettera b), e paragrafo 4 e non soltanto l'articolo 114 del TFUE, oltre agli articoli 38 e 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

1.3 Accoglie con grande favore l'espressa dichiarazione della Commissione, secondo cui con la creazione di questo sistema non si intende precludere il diritto di ricorso ai tribunali o sostituire il normale funzionamento delle procedure giudiziali, quando le parti vogliono ricorrervi.

1.4 Ritiene tuttavia che la proposta sia timida, persino ingannevole nel titolo e insufficiente rispetto a quella che ci si sarebbe potuta attendere e sarebbe stata auspicabile e possibile, specialmente per quel che concerne l'utilizzazione di una serie di mezzi tecnologici e di sistemi di informazione elettronica, già esistenti e sperimentati con successo, della cosiddetta seconda generazione di ODR.

1.5 Il CESE raccomanda pertanto alla Commissione di considerare questa proposta soltanto un primo passo verso un'effettiva risoluzione delle controversie online e di sviluppare a breve termine le potenzialità del sistema in modo da integrare tutta l'innovazione tecnologica compatibile con la certezza e la sicurezza del diritto, anche se a questo scopo bisogna creare ex novo un sistema specifico e autonomo di ODR europeo per le operazioni transfrontaliere.

1.6 Il CESE reputa che non sia giustificata l'esclusione dal sistema sia delle controversie che non siano meramente transfrontaliere che delle controversie che non derivino esclusivamente da operazioni concluse attraverso mezzi elettronici (controversie off-line).

1.7 Il CESE non è d'accordo che questi meccanismi possano trattare anche reclami di professionisti contro dei consumatori.

1.8 Il CESE raccomanda che sia espressamente inclusa la possibilità per le parti di farsi rappresentare da avvocati o da terzi, in particolare da associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori, nei loro reclami online.

1.9 Il CESE esorta la Commissione a chiarire in che modo questioni più complesse che possono presentarsi in certe controversie online, come la discussione di clausole contrattuali abusive o la legge applicabile ai contratti, potranno essere risolte attraverso la piattaforma.

1.10 Il CESE dubita seriamente che i termini stabiliti siano realistici e teme che sancirli in modo tassativo, oltre alla prevedibile impossibilità pratica del loro rispetto, contribuisca al discredito di un sistema in cui uno degli obiettivi principali è rappresentato dalla celerità e dall'efficacia.

1.11 Il CESE propone l'interconnessione di questa piattaforma online con un «libro di reclami online» la cui esistenza dovrebbe figurare nei siti web dei professionisti online.

1.12 Il CESE raccomanda che la Commissione adotti un regime di garanzia della qualità del sistema da istituire, propone l'apposizione di *trustmarks* (sigilli o marchi di fiducia), da parte di organismi accreditati e autorizzati, per gli operatori economici che pubblicizzino (sui loro siti web) e promuovano la risoluzione dei conflitti attraverso la suddetta piattaforma ed esorta a inserire nei codici di condotta un riferimento alla risoluzione dei conflitti attraverso questa piattaforma.

1.13 Il CESE raccomanda che la questione del finanziamento di questo sistema venga affrontata in modo esplicito e coraggioso, visto che le organizzazioni rappresentative dei consumatori e alcuni Stati membri si trovano in una situazione difficile per far fronte alle spese accresciute dovute all'attuazione del sistema, dato che è indubbio che tale questione sia decisiva per garantire l'imparzialità e l'indipendenza del sistema.

1.14 Il CESE ritiene che troppi aspetti importanti ed essenziali dello strumento legislativo e del funzionamento del sistema siano lasciati a futuri atti di esecuzione o ad atti delegati, che oltrepassano ampiamente i limiti stabiliti nell'articolo 290 del Trattato, con conseguenze sulla sicurezza e certezza giuridica del dispositivo.

1.15 Il CESE reputa che il tenore di diverse norme debba essere riveduto e possa essere migliorato per renderle più chiare, meno ambigue e più efficaci nelle loro disposizioni e raccomanda alla Commissione di tener conto delle osservazioni particolari che seguono.

2. Sintesi della proposta

2.1 Considerando che una parte sostanziale degli organismi preposti alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (ADR) non offre la possibilità ai consumatori europei di effettuare tutto l'iter delle procedure online,

considerando che la mancanza di mezzi di ricorso efficaci per i reclami derivanti da operazioni transfrontaliere in materia di consumo effettuate online ha conseguenze dannose per i consumatori e per le imprese,

considerando che il tenore e le conclusioni di innumerevoli studi realizzati in materia indicano che esiste un sostegno generale allo sviluppo di strumenti per la risoluzione delle controversie online dei consumatori (ODR) attraverso un'azione a livello dell'UE,

considerando che i risultati della valutazione d'impatto (SEC(2011) 1408 final) del 29 novembre 2011 indicano che soltanto la combinazione dei due strumenti - ADR e ODR - può garantire l'accesso a mezzi extragiudiziali imparziali, trasparenti ed efficaci per la risoluzione delle controversie in materia di consumo legate a operazioni transfrontaliere di commercio elettronico,

la Commissione, con la proposta di regolamento in esame, intende istituire un sistema di ODR a livello di tutta l'UE, in modo da facilitare la risoluzione online delle controversie in

materia di consumo legate alla vendita di beni o alla prestazione di servizi transfrontalieri per via elettronica tra un professionista e un consumatore.

2.2 A questo scopo la Commissione utilizza come base giuridica esclusivamente l'articolo 114 del TFUE, che è teso alla realizzazione del mercato interno, nell'ottica di:

- a) creare una «piattaforma europea di risoluzione delle controversie online» (piattaforma ODR), sotto forma di un sito web interattivo, gratuito e accessibile online, in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Essa avrà un unico punto di entrata per i consumatori e i professionisti che intendono risolvere per via extragiudiziarla una controversia originatasi esclusivamente nel quadro di un'operazione di commercio elettronico transfrontaliero, le cui parti risiedano o siano stabilite tutte in Stati membri differenti dell'UE,
- b) istituire una «rete di assistenza ODR», formata da un punto di contatto ODR in ogni Stato membro - l'autorità competente designata ai sensi della direttiva ADR quale responsabile per l'assistenza alla risoluzione delle controversie presentate attraverso questa piattaforma.

2.3 Il regolamento proposto si applica soltanto alle controversie tra professionisti e consumatori derivanti dalle operazioni di vendita di beni o prestazione di servizi transfrontalieri che siano effettuate online.

2.4 Il sistema da creare dovrà essere basato sugli organismi di ADR già esistenti e sul rispetto delle tradizioni giuridiche degli Stati membri per quanto riguarda le rispettive regole procedurali nazionali, in particolare in materia di costi, fatto salvo un complesso comune di norme di funzionamento teso a salvaguardare l'efficacia e la rapidità del sistema. Questo sistema non ostacola il funzionamento di qualsiasi organismo di ADR online già esistente nell'UE, né impedisce agli organismi di ADR di dirimere controversie transfrontaliere che vengano presentate loro mediante canali diversi dalla piattaforma.

2.5 Le procedure di ODR non sono tese a sostituire le procedure giudiziali, né a privare i consumatori o i professionisti dei loro diritti di ottenere un risarcimento attraverso i tribunali. Il regolamento proposto dovrà essere applicato a tutti gli organismi che permettano, su base permanente, la risoluzione di controversie attraverso una procedura di ADR, comprese le procedure di arbitrato ufficiali che non siano create ad hoc.

3. Osservazioni generali

3.1 Il CESE, in alcuni dei suoi pareri più recenti e specialmente dopo l'adozione dell'agenda digitale ⁽¹⁾, delle 50 misure ⁽²⁾ e delle 12 leve per il mercato interno ⁽³⁾, aveva da tempo sollecitato la creazione di un sistema di risoluzione delle controversie online e, pertanto, non può che congratularsi per questa iniziativa della Commissione e appoggiare la scelta dello strumento giuridico adottato, ossia il regolamento.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 Per quanto riguarda la base giuridica, il CESE ritiene che sia in gioco, oltre alla mera realizzazione del mercato interno, anche uno strumento di protezione dei consumatori e, pertanto, la base giuridica più appropriata nel TFUE - se non viene adottato l'articolo 81 - dovrebbe essere l'articolo 169, paragrafo 2, lettera b), e paragrafo 4, e non soltanto l'articolo 114, oltre agli articoli 38 e 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE.

3.3 Accoglie con grande favore l'espressa dichiarazione della Commissione, secondo cui la creazione di questo sistema non intende precludere il diritto di ricorso ai tribunali o sostituire il normale funzionamento delle procedure giudiziali, quando le parti vogliono ricorrervi.

3.4 Accoglie con favore l'estensione della nozione di consumatore - analogamente a quanto fatto nella proposta di direttiva di ADR e in linea con la nuova direttiva sui diritti dei consumatori ⁽⁴⁾ - ai contratti con duplice scopo, nel cui quadro l'attività commerciale della persona non sia predominante nel contesto globale del contratto, ma gradirebbe che questa nozione comparisse esplicitamente nell'articolo.

3.5 Apprezza la preoccupazione della Commissione di rispettare le tradizioni giuridiche degli Stati membri e di non voler sostituire o diminuire il ruolo delle ADR esistenti nel quadro di questo sistema, ma dubita che in questo modo si compia un passo significativo verso la dematerializzazione delle controversie online.

3.6 Riconosce che in pratica la proposta in esame si limita alla creazione di una specie di «quadro di posta elettronica», o di una «cassetta postale online», a cui sono diretti i reclami che, dopo una selezione meramente formale, sono trasmessi ai differenti organismi di ADR; la proposta si traduce, in tal modo, in un sistema di trasmissione burocratico, amministrativo e pesante.

3.7 Ritiene che la proposta sia timida e insufficiente rispetto a quella che ci si sarebbe potuta attendere e sarebbe stata auspicabile e possibile, specialmente per quel che concerne:

- a) il piano d'azione pluriennale 2009-2013 in materia di giustizia elettronica europea ⁽⁵⁾,
- b) il documento pieno di novità della Commissione delle Nazioni Unite per il diritto commerciale internazionale ⁽⁶⁾ (UNCITRAL) A/CN.9/706 intitolato *Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions* («Il possibile lavoro futuro sulla risoluzione delle controversie online nelle operazioni transfrontaliere di commercio elettronico»),
- c) l'esclusione delle controversie che non siano meramente transfrontaliere, obbligando gli Stati membri che lo desiderino a configurare sistemi puramente nazionali per le

controversie intrafrontaliere, anche se i soggetti coinvolti possono essere di nazionalità diversa, ma trovarsi a risiedere in via permanente o temporanea nello stesso Stato membro,

- d) l'esclusione delle controversie che non derivino esclusivamente da operazioni concluse attraverso mezzi elettronici (off-line), visto che non è stata adottata la definizione più vasta di commercio elettronico della direttiva 2000/31/CE con l'inclusione delle controversie derivanti da comunicazioni commerciali online senza concretizzazione di qualsiasi operazione, o anche della possibilità - già riconosciuta da alcune ADR - di trattare per via elettronica le controversie derivanti da operazioni realizzate a distanza attraverso mezzi non elettronici (vendita su catalogo, a domicilio) e persino delle operazioni in presenza delle parti realizzate recandosi in altri Stati membri, in cui la controversia sorga dopo la conclusione dell'operazione commerciale,
- e) la non adozione di quel che oggi è comunemente designato come un sistema di seconda generazione di ODR ⁽⁷⁾ (*Online Dispute Resolution*), in cui la tecnologia (inerente a questa piattaforma) assume un ruolo attivo e opera come una vera «quarta parte» ⁽⁸⁾ (oltre alle due parti e al mediatore/arbitro) nella procedura di risoluzione delle controversie online dei consumatori; ciò permetterebbe alle parti una comunicazione a distanza, in forma simultanea o no, attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, invece di comunicare l'una in presenza dell'altra,
- f) l'assenza di qualsiasi riferimento a un regime di garanzia della qualità del sistema istituito, come quello messo a disposizione dalla norma ISO 10003 (Linee guida per la risoluzione delle controversie esterne alle organizzazioni), che potrebbe anche servire a normalizzare un prospetto a fini informativi sul funzionamento del meccanismo, o all'esistenza di una *watch list*, in cui i reclami contro i professionisti possano essere repertoriati.

3.8 Sebbene il regolamento attribuisca alla piattaforma ODR la possibilità di «condurre online la procedura di risoluzione della controversia» (articolo 5, paragrafo 3, lettera d)), il CESE sperava che venissero gettate le basi di un sistema di ODR quale elemento di legittimazione della giustizia online, o giustizia elettronica; sperava che l'architettura fornita riutilizzasse e riproducesse le infrastrutture e risorse tecnologiche esistenti, sincrone o asincrone (ad esempio, chat, forum elettronici, mailing list, posta elettronica, tele-, audio- e video-conferenza, sale virtuali di mediazione), potenziasse le applicazioni della giustizia e dotasse la procedura (la negoziazione, la mediazione e l'arbitrato online) degli strumenti di prima e seconda generazione di ODR attraverso la promozione della «mediazione elettronica (e-mediazione)» tra le parti, l'incremento del processo produttivo e l'aumento dell'osservabilità e della prevedibilità procedurale.

⁽⁴⁾ Direttiva 2011/83/UE - GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

⁽⁵⁾ GU C 75 del 31.3.2009, pag. 1.

⁽⁶⁾ Si rinvia a http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

⁽⁷⁾ Cfr. G. Peruginelli e G. Chiti: *Artificial Intelligence Dispute Resolution*, in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents - LEA 2002.

⁽⁸⁾ Cfr. tra le altre le procedure CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>), SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>) - quest'ultima responsabile della risoluzione di oltre 200 000 controversie in 120 paesi a partire dal 1999 - e ECDIR (disponibile su <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Anche senza procedere verso i suddetti modelli di seconda generazione in cui l'utilizzo degli strumenti telematici e l'aiuto dell'intelligenza artificiale, per mezzo di modelli matematici, permettono la risoluzione delle controversie attraverso la valutazione sistematica delle proposte delle parti, esse stesse sostenute da agenti informatici dotati di uguale capacità («interfacce intelligenti») in un processo interattivo assente in schemi negoziali standardizzati come il BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*) o il WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) per arrivare allo ZOPA (*Zone of Possible Agreement*), la Commissione, per onorare le aspettative e tener fede agli annunci di questa iniziativa, avrebbe dovuto perlomeno considerare le potenzialità di inclusione nelle funzioni della piattaforma di Sistemi di sostegno decisionale alle parti in un sistema di ODR, come - ad esempio - i sistemi esperti, i sistemi di informazione basati su casi anteriori, i sistemi di accesso a banche dati informatiche (ragionamento per analogia o *case based reasoning* (CBR) nella letteratura internazionale) e di risoluzione di controversie online sulla base degli stili di controversia delle parti.

3.10 Il CESE si domanda inoltre in quale modo la Commissione abbia pensato la risoluzione online di casi che abbiano a che vedere non soltanto con controversie di mercato logiche, del tipo «difetto», «cattivo funzionamento», «ritardi nella consegna o mancata consegna», ma piuttosto con la discussione di clausole contrattuali abusive o della legge applicabile ai contratti.

3.11 Il CESE apprezzerrebbe che venisse fatto esplicito riferimento alla possibilità per le parti di farsi rappresentare da avvocati o da terzi, in particolare da associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori, nei loro reclami online.

3.12 Il CESE si sorprende che la questione del finanziamento per l'attuazione di questo nuovo strumento non sia stata affrontata in modo esplicito e coraggioso, visto che è indubbio che le organizzazioni rappresentative dei consumatori lo avevano considerato essenziale nelle consultazioni realizzate; alcuni Stati membri si trovano in una situazione di grande difficoltà per far fronte alle spese accresciute dovute a nuove strutture, alla formazione di «assistenti» e di altri funzionari di appoggio, informazione e assistenza ai consumatori, a nuove funzioni burocratiche, e questo tema è unanimemente considerato decisivo per garantire l'imparzialità e l'indipendenza del sistema.

4. Osservazioni particolari

4.1 Articolo 1, Oggetto

L'oggetto del regolamento dovrebbe comprendere anche il principio di accesso al diritto e alla giustizia per le parti. Oltre alla risoluzione delle controversie, la piattaforma potrebbe servire per evitare le controversie, raccogliendo informazioni rilevanti tendenti a sanare il conflitto.

4.2 Articolo 2, Ambito di applicazione

Il CESE accoglierebbe con favore, anche nell'ottica della razionalità economica, l'applicabilità del regolamento anche ai conflitti che si verificano in un ambiente offline, a partire dal fatto che è già prassi comune nel funzionamento di organismi di ADR che operano con tecnologie informatiche nella mediazione tra le parti.

Dal punto di vista formale, si propone che la materia delle esclusioni dal campo di applicazione del regolamento dovrebbe constare dall'articolo 2 e non dall'articolo 4, che riguarda le definizioni.

4.3 Articolo 3, Rapporto con altre normative dell'Unione

Il CESE propone che siano menzionate anche le direttive relative al commercio elettronico, alla vendita di beni di consumo e ai contratti a distanza ⁽⁹⁾.

4.4 CAPO II Piattaforma europea di risoluzione delle controversie online

Il CESE preferirebbe che, ai fini di una maggiore chiarezza, la parte relativa all'istituzione della piattaforma e quella relativa al procedimento fossero oggetto di capi differenti.

4.5 Articolo 5, paragrafo 3, lettera b)

Il CESE nutre dubbi che le parti possano realmente operare la scelta di un organismo di ADR a causa della mancanza di conoscenze e di criteri per farlo. Sarebbe d'altra parte opportuno che le parti potessero procedere autonomamente alla designazione di un organismo cui si sono già rivolte in precedenza.

4.6 Articolo 5, paragrafo 3, lettera i)

Il CESE teme che tali informazioni non siano sufficienti. Propone che, oltre alle statistiche sull'esito delle controversie, la piattaforma indichi quali sono le metodologie di ADR più utilizzate e fornisca dati statistici per casi trattati. La piattaforma deve includere un sistema di gestione procedurale dotato di indicatori di gestione (comprendente le procedure introdotte, quelle terminate, quelle pendenti, la durata e il costo della procedura). Oltre a ciò, il CESE ritiene che la mera indicazione o proposta alle parti di uno o più organismi di ADR, non garantisca la realizzazione dell'obiettivo auspicato della direttiva: la garanzia di accesso alla giustizia per le parti. Il CESE richiama l'attenzione sul fatto che è sufficiente che una delle due parti non approvi l'organismo di ADR proposto perché la procedura si concluda per abbandono, cfr. articoli 7, par.3, 8, par.2, lettera b) e par.4: ciò che di fatto fa presagire il fallimento del sistema.

⁽⁹⁾ Direttiva n. 2000/31/CE, GU L 178 del 17.7.2000, pag. 1, direttiva n.° 1999/44/CE, GU L 171 del 7.7.1999, pag. 12 e direttiva n.° 97/7/CE, GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

4.7 Articolo 6, Rete di assistenza per la risoluzione delle controversie online

Il CESE ritiene che l'espressione «risoluzione delle controversie online» sia ingannevole e che avrebbe dovuto essere evitata, poiché, a rigor di logica, la risoluzione delle controversie non si effettua online, ma con i metodi classici di ADR. Quello che avviene è solo che il reclamo viene presentato elettronicamente.

Il CESE teme seriamente che tale sistema condizioni o pregiudichi in modo irrimediabile la celerità e l'efficacia postulata nell'oggetto della proposta di regolamento, determinando una burocratizzazione della procedura - dato il sistema di reindirizzamento in tre fasi raccomandato - e mettendo chiaramente in forse la possibilità di un effettivo rispetto del termine di 30 giorni stabilito nell'articolo 9, lettera b). Si noti che, prima che le parti abbiano accesso all'effettiva risoluzione della controversia da parte dell'organismo di AD, il reclamo deve essere presentato per via elettronica alla piattaforma, poi esaminato e proposto agli organismi di ADR competenti e, infine, reindirizzato dagli assistenti ODR all'organismo ADR prescelto, e ciò può implicare un inevitabile allungamento dei tempi per le parti, causando costi di mora e costi opportunità.

4.8 Articolo 7, Presentazione di un reclamo

Il CESE consiglia di prestare la dovuta attenzione alla necessità che la traduzione del reclamo e dei documenti allegati sia garantita e realizzata. Si tratta di un aspetto essenziale per il funzionamento del sistema e che la proposta ignora, neanche menzionando i sistemi di traduzione automatica già esistenti e che dovrebbero essere integrati nel sistema.

4.9 Articolo 7, par. 2 e 6

Il CESE sottolinea che il documento allegato, chiamato «Informazioni da fornire per la compilazione del modulo di reclamo elettronico» risulta assolutamente insufficiente per il suo tenore e le modalità di compilazione e tale quindi da rendere superfluo ogni commento.

Il CESE ritiene che il sito web, oltre a mettere a disposizione un modulo, dovrà disporre di un manuale di istruzioni online relativo alle modalità di compilazione del modulo stesso; dovrà includere una formazione specifica in tal senso (istruzioni preliminari per la familiarizzazione con questo software o, in aggiunta, la messa a disposizione di un sito web di supporto con istruzioni, aiuti e risposte alle domande più frequenti); dovrà prevedere uno spazio interattivo dove le parti possano esporre le loro difficoltà e ricevere risposte immediate online; dovrà facilitare l'esposizione orale dei fatti nelle diverse lingue e con traduzione immediata, attraverso le nuove tecnologie di comunicazione esistenti; dovrà inoltre prevedere un sistema di rilevazione automatica dei moduli compilati in modo non corretto oppure incompleto, evitando così che sia necessaria la presentazione di un nuovo reclamo.

Il CESE reputa che taluni concetti giuridici indeterminati come, per esempio, i) «sufficienti» (par. 2) e ii) «dati corretti, pertinenti

e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali vengono raccolti» (par. 6) debbano essere trasformati in elementi concreti d'informazione.

Il CESE parte dal presupposto che si dovrà tener conto non solo di un obbligo di mezzi (quello della messa a disposizione di un modulo online), ma anche del fatto che la compilazione del modulo deve essere intuitiva, *consumer friendly*⁽¹⁰⁾, facile e comoda.

Il CESE propone inoltre l'interconnessione di tale piattaforma online con un «libro di reclami online» la cui esistenza dovrebbe figurare nei siti web dei professionisti online. La sua compilazione potrebbe rendere possibile il rimando diretto, automatico e elettronico attraverso un'interfaccia alla piattaforma ODR centrale, in modo che la controversia sia trattata.

4.10 Articolo 8, paragrafo 1

Il CESE ricorda che i consumatori medi soffrono in generale di un livello basso di conoscenze informatiche (oltre che di esclusione digitale) e teme che la sanzione prevista al par. 1 avrà un effetto del tutto contrario agli obiettivi dell'iniziativa, traducendosi in uno strumento formale di non risoluzione delle controversie.

4.11 Articolo 12, Riservatezza dei dati e sicurezza

Il CESE avverte che le regole sul segreto d'ufficio e alla riservatezza sono sottoposte alla legislazione nazionale, e che non esiste una disposizione, pur necessaria, in ordine all'onere della prova e a soluzioni nel caso di non rispetto di tali obblighi.

4.12 Articolo 13, Informazioni per i consumatori

Il CESE propone l'apposizione di *trustmarks* (sigilli o marchi di fiducia) da parte di organismi accreditati e autorizzati per gli operatori economici che pubblicizzino (nei loro siti web) e promuovano la risoluzione delle controversie attraverso questa piattaforma, come - ad esempio - TRUSTe, etichetta europea (*Euro-Label*) o *Global Trustmark Alliance*.

Il CESE chiede l'inserimento nei codici di condotta (elaborati da operatori economici, associazioni di consumatori o fornitori, o ancora organismi governativi) del riferimento alla risoluzione delle controversie attraverso questa piattaforma online.

⁽¹⁰⁾ Effettivamente alcune comunicazioni importanti possono essere compromesse da errori di ortografia, grammaticali o di digitazione. Errori di ortografia possono portare a conclusioni precipitate sull'altra parte o suscitare dubbi in ordine alla possibilità di risoluzione della controversia stessa. In tal senso, gli strumenti di controllo ortografico si rivelano utili, come per esempio la loro applicazione nel <http://www.juripax.com/>.

4.13 *Articoli 15 e 16, Atti di esecuzione ed esercizio della delega*

In diverse disposizioni della proposta (articolo 6, paragrafo 5, e articolo 7, paragrafi 4 e 5), aspetti importanti ed essenziali dello strumento legislativo e del funzionamento del sistema sono lasciati a futuri atti di esecuzione o ad atti delegati, che il CESE ritiene oltrepassino ampiamente i limiti stabiliti nell'articolo 290 del Trattato e definiti nella comunicazione della Commissione sull'attuazione dell'articolo 290 del TFUE (COM(2009) 673 final del 9 dicembre 2009), con conseguenze sulla sicurezza e certezza giuridica dello strumento giuridico.

Bruxelles, 28 marzo 2012

Il presidente
del Comitato economico e sociale europeo
Staffan NILSSON
