

21 novembre 2018 9:42

## Acquisti ONLINE in ambito europeo, le conciliazioni ODR per risolvere le controversie

di [Rita Sabelli](#)

Le ODR (Online Dispute Resolution) sono conciliazioni, tecnicamente risoluzioni stragiudiziali, introdotte a livello europeo per le controversie nate da acquisti di beni o servizi avvenuti ONLINE e disciplinate dal Regolamento UE 524/2013.

Si tratta di una procedura molto utile per il consumatore europeo considerando quanto sia difficile affrontare un contenzioso con una controparte straniera e quanto spesso si acquista online incontrando problematiche per le quali spesso una soluzione “amichevole” trovata a distanza risulta più che sufficiente.

Queste conciliazioni si svolgono online con l’ausilio di appositi organismi, detti organismi ODR, attraverso un sito approntato dalla commissione europea dal quale il consumatore può avviare la pratica compilando un reclamo, la cosiddetta “piattaforma ODR” attiva dal 2016.

Gli organismi ODR, lo precisiamo, sono organismi che fanno parte della [più ampia categoria degli ADR \(Alternative Dispute Resolution\)](#) che si occupano in generale delle conciliazioni del consumatore -sia nazionali che transfrontaliere- in vari ambiti e livelli secondo norme uniformate a livello europeo. La particolarità degli ODR è che si occupano esclusivamente delle controversie nate da transazioni avvenute online, via internet.

Indice scheda

[CONTROVERSIE COINVOLTE](#)

[LA PIATTAFORMA ODR](#)

[INFORMAZIONI AL CONSUMATORE E PUNTO DI CONTATTO](#)

[PROCEDURA](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

### **[CONTROVERSIE COINVOLTE](#)**

Come già detto sono coinvolte le controversie che hanno per oggetto contratti di vendita di beni o servizi offerti e stipulati via internet, ONLINE, ovvero per i quali il professionista offre i propri “prodotti” attraverso un sito web o altri mezzi elettronici utilizzati dal consumatore. Per mezzi elettronici si intende ogni strumentazione elettronica per il trattamento e l’archiviazione di dati inviati trasmessi e ricevuti INTERAMENTE via cavo, via radio, via mezzi ottici o tramite altri mezzi elettromagnetici.

### **[LA PIATTAFORMA ODR](#)**

La piattaforma ODR, sviluppata dalla commissione europea, è in pratica un luogo virtuale, un sito, dove viene resa accessibile l’attività di mediazione per tutti i consumatori e le imprese europee, gestito quindi in più lingue e ad utilizzo gratuito.

#### **Le funzioni della piattaforma sono:**

- mettere a disposizione un modulo di reclamo elettronico da compilarsi a cura della parte ricorrente (che presenta domanda di conciliazione);
- informare del reclamo la controparte (parte convenuta);
- individuare l’organismo ODR competente e trasmettere il reclamo all’organismo individuato dalle parti;
- consentire alle parti e all’organismo di condurre online la procedura;
- fornire alle parti e all’organismo la traduzione delle informazioni necessarie per risolvere la controversia;
- mettere a disposizione un modulo elettronico per trasmettere le informazioni;
- mettere a punto un sistema di feedback per consentire alle parti di esprimere il proprio punto di vista sul funzionamento della piattaforma;
- rendere pubbliche una serie di informazioni (guide online, informazioni varie, dati statistici, etc.).

Si arriva a questa piattaforma attraverso vari siti della Commissione europea compreso il [portale “La tua europa”](#) di informazione e consulenza per il cittadino europeo. L’accesso diretto è dal sito della commissione europea alla pagina [“Risoluzione online delle controversie”](#)

## **INFORMAZIONI AL CONSUMATORE E PUNTO DI CONTATTO**

I professionisti stabiliti nell'UE che vendono beni o servizi online forniscono nei loro siti web un link alla piattaforma ODR, facilmente accessibile al consumatore. Devono anche essere indicati i propri indirizzi di posta elettronica. Se il venditore si fosse accordato per usare un organismo ODR particolare o se tale accordo si applicasse collettivamente al suo settore il link suddetto dovrà essere inserito ANCHE nelle offerte via mail e nelle condizioni contrattuali.

Come riferimento per informazioni e assistenza c'è anche il "punto di contatto" che il regolamento ha previsto debba essere istituito in ogni paese UE. Per l'Italia ci si deve rivolgere al [Centro europeo consumatori italia](#)

## **PROCEDURA**

### **La procedura per il consumatore si svolge con**

- 1) Presentazione del reclamo online utilizzando il [modulo presente sul sito della piattaforma ODR](#), allegando se necessario documentazione di supporto. Il reclamo viene inviato alla controparte dalla piattaforma.
- 2) Individuazione dell'organismo ODR. E' da premettere che le parti devono scegliere un organismo ODR a cui affidare la mediazione, altrimenti questa non può svolgersi. Il consumatore può indicare un organismo sul modulo di reclamo, oppure uno o più organismi possono essere proposti dalla piattaforma; in ogni caso, dal momento che il reclamo viene inviato alla controparte/professionista, questa può confermare la scelta del consumatore o della piattaforma oppure indicare un organismo diverso se, per accordi propri, è tenuta a ricorrerne. La controparte ha dieci giorni per rispondere, la risposta viene inviata al consumatore che può accettare o meno tenendo comunque presente che un accordo sull'organismo da utilizzare va trovato entro 10 giorni.
- 3) Invio del reclamo all'organismo ODR scelto da parte della piattaforma.
- 4) accettazione -o meno- della pratica da parte dell'organismo che avvisa le parti anche riguardo alle proprie norme di funzionamento e agli eventuali costi della procedura.
- 5) svolgimento della mediazione il cui esito deve essere comunicato entro 90 giorni di calendario. In caso di controversie particolarmente complesse il termine può essere prorogato a discrezione dell'organismo ODR, con comunicazione alle parti.

### **Note:**

- tra gli organismi ODR vi sono molte camere di commercio che, lo ricordiamo, sono ottimi interlocutori in generale per le conciliazioni del consumatore. [L'elenco degli ODR è sul sito della Commissione europea](#)
- l'organismo ODR non deve imporre la presenza fisica delle parti o di loro rappresentanti a meno che ciò non sia previsto dalle norme di funzionamento che, come già detto, devono essere comunicate alle parti.
- l'organismo ODR non conduce la mediazione necessariamente tramite la piattaforma.

Attenzione, se le parti non riescono a trovare un accordo entro 30 giorni sull'organismo ODR da utilizzare o se l'organismo rifiuta di trattare la controversia, il reclamo NON viene trattato e la parte ricorrente sarà informata sulla possibilità di contattare il punto di contatto italiano (vedi sopra) per informazioni su strade alternative di ricorso.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI**

- [Regolamento UE 524/2013](#)
- [Sito MISE con informazioni](#)
- [Punto di Contatto ODR per l'Italia \(Centro europeo consumatori italia\)](#)