

Modulo 5

Risoluzione alternativa delle
controversie (ADR) &
risoluzione online delle
controversie (ODR)

OTTOBRE 2022

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:

Le informazioni e le opinioni contenute nella presente pubblicazione sono quelle dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione. La Commissione non garantisce l'esattezza dei dati contenuti nella presente pubblicazione. Né la Commissione né qualsiasi persona che agisca per suo conto può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Il presente documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce un'interpretazione formale del diritto dell'UE o nazionale, né può fornire una consulenza legale completa o completa. Non intende sostituire la consulenza legale professionale su questioni particolari.

I lettori dovrebbero inoltre ricordare che la legislazione dell'UE e nazionale è costantemente aggiornata: qualsiasi versione cartacea dei moduli deve essere verificata sulla base di eventuali aggiornamenti sul sito web www.consumerlawready.eu.

OTTOBRE 2022

Indice

Introduzione	4
I. Cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)?	11
II. Cos'è un organismo ADR?	12
III. Quali norme di base devono rispettare gli organismi ADR notificati?	12
IV. Quali sono i diversi modelli di ADR?	13
V. Si applicano fattori specifici per paese o settore?	15
VI. Quali sono i vostri obblighi legali relativi all'ADR? 	16
VII. Sorge una controversia che non è possibile risolvere — Come utilizzare ADR 	16
VIII. Vendi online — Che cos'è la risoluzione delle controversie online (ODR)?	19
IX. Fai trading online — quali sono i tuoi obblighi per quanto riguarda la piattaforma ODR dell'UE?	20
X. Si pone una controversia che non è possibile risolvere con un cliente online — come funziona la piattaforma ODR dell'UE	21

"La risoluzione alternativa delle controversie mi consente di risolvere le controversie con un consumatore in modo rapido e semplice"

Operatore commerciale

"Essere in grado di fare affidamento su un organismo imparziale è un sollievo quando si verifica una controversia con un commerciante"

Consumatore

Introduzione

Caro imprenditore,

Questo manuale fa parte del progetto Consumer Law Ready rivolto specificamente alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto Consumer Law Ready è un progetto europeo gestito da EUROCHAMBRES (l'associazione delle Camere di commercio e dell'industria europee), in un consorzio con BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) e SMEunited (la voce delle PMI in Europa). È finanziato dall'Unione Europea con il sostegno della Commissione Europea.

L'obiettivo del progetto è quello di assistervi nel rispetto dei requisiti del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione Europea negli ultimi 25 anni e recepiti da ciascuno Stato Membro nel rispettivo diritto nazionale. Nel 2017 la Commissione Europea ha concluso una valutazione per verificare se le norme siano ancora idonee allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo¹. La conclusione principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Il progetto Consumer Law Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai rispettivi doveri legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ciascuno di essi si occupa di un tema specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sugli obblighi di informazione precontrattuale,
- Il modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che gli operatori devono fornire quando non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali sleali
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online (ODR), un sito web ufficiale gestito dalla Commissione europea dedicato ad aiutare i consumatori e i professionisti a risolvere le loro controversie in via extragiudiziale.

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law Ready. Il sito consumerlawready.eu contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. È inoltre possibile connettersi con esperti e altre PMI attraverso un forum.

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione Europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il modulo 5 del manuale mira a familiarizzare con ADR (Alternative Dispute Resolution) e ODR (Online Dispute Resolution). Essa presenta cos'è l'ADR, che cos'è un organismo ADR, quali sono i vostri obblighi giuridici relativi all'ADR e come utilizzare l'ADR. Spiega inoltre cos'è l'ODR (Risoluzione online delle controversie), quali sono i tuoi obblighi legali relativi alla piattaforma ODR dell'UE e come utilizzare questa piattaforma. Ti dà consigli per rendere più facile per voi rispettare la legge.

Il modulo presenta l'ADR/ODR di cui alla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE, nonché il regolamento n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE.

Ci auguriamo che le informazioni fornite nel Manuale siano utili.

Modulo 5

Esempi

Esempio 1, versione nazionale

Un cliente che ha acquistato un computer portatile nel tuo negozio lo restituisce dopo pochi giorni sostenendo che non funziona e alla ricerca di un rimborso. Anche se il computer portatile non funziona correttamente ora, non si crede che il prodotto fosse difettoso al momento dell'acquisto.

Esempio 1, versione online

Un cliente di un paese vicino acquista un computer portatile dal tuo sito web. Pochi giorni dopo la consegna ti scrive una e-mail sostenendo che non funziona e richiede un rimborso completo. Non credete che il prodotto fosse difettoso al momento della consegna.

Esempio 2

Il tuo negozio vende mobili, oggetti d'arte e altre decorazioni interne di alta qualità. Un cliente non è felice della qualità di un prodotto che le hai venduto e chiede uno sconto. Non sei d'accordo.

Esempio 3

Il vostro ristorante appena aperto è stato pubblicizzato dai media promettendo una bottiglia di champagne in omaggio con cena durante la settimana di apertura. Tuttavia, prima della fine della settimana, lo champagne è esaurito e il nuovo ordine non è ancora stato consegnato. Uno dei vostri clienti non ha ricevuto la bottiglia in omaggio e si lamenta sentendosi ingannato.

In ciascuno degli scenari di cui sopra, hai una controversia con un cliente che potrebbe non essere possibile risolvere direttamente con il tuo cliente. Forse il cliente si sentirà ingiustamente trattato e non comprerà di nuovo dal tuo negozio o sito web. Forse il tuo cliente pubblicherà una recensione negativa online che avrà un impatto negativo sulla tua attività. Forse il cliente vi porterà in tribunale che sarà dispendioso di tempo, costoso e dannoso per la vostra reputazione.

Quindi, cosa si può fare?

Chiaramente, la cosa migliore è evitare le controversie in primo luogo.

La cosa migliore, in caso di controversie, è risolverli direttamente con il cliente.

Se non è possibile trovare una soluzione diretta, i procedimenti giudiziari possono essere un'opzione, ma questi, come osservato sopra, potrebbero essere costosi e dispendiosi in termini di tempo. Inoltre, se il cliente ha sede in un altro

paese dell'UE, la legislazione europea può consentire al cliente di citare in giudizio il cliente nel suo paese², il che può aumentare i disagi e le spese che comporta per voi in qualità di commerciante.

Fortunatamente, esiste una soluzione migliore: Risoluzione alternativa delle controversie.

In questo modulo, discuteremo di:

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR) & risoluzione online delle controversie (ODR)

- La **risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** è una procedura extragiudiziale per la risoluzione delle controversie tra voi e i vostri clienti, con l'assistenza di un organismo ADR³.
- La **risoluzione delle controversie online (ODR)** ha luogo quando l'ADR avviene online. La piattaforma della Commissione Europea fornisce sul portale web dell'UE per facilitare l'ODR tra voi e i vostri clienti online.

Questo modulo risponderà a queste 10 domande:

1. Cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)? (I)
2. Quali sono i vantaggi dell'ADR? (I)
3. Cos'è un organismo ADR? (II)
4. Quali norme di base devono rispettare tutti gli organismi ADR? (III)
5. Quali diverse tecniche utilizzano gli organismi ADR per risolvere le controversie? (IV)
6. Come funziona l'ADR nel vostro paese e nel vostro settore? (V)
7. Come puoi trovare un organismo ADR per il tuo settore di attività? (V)
8. Quali sono i vostri obblighi legali relativi all'ADR? (VI)
9. Sorge una controversia che non è possibile risolvere — come utilizzare ADR? (VII)
10. Quando fai trading online — come utilizzare ODR? (VIII-X)

² Cfr. modulo 1 sugli obblighi di informazione precontrattuale (il capitolo sulle vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi ai consumatori al di fuori del mio paese)

³ In tutto l'intero modulo, quando viene menzionato l'organismo ADR, si intende l'organismo ADR che soddisfa i requisiti della direttiva UE e quindi è notificato alla Commissione europea.

Parte I — Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

I. Cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)?

La **risoluzione alternativa delle controversie (ADR)**, talvolta chiamata anche "**risoluzione extragiudiziale delle controversie**" è una procedura per risolvere le controversie tra consumatori e professionisti senza ricorrere a un tribunale. Comporta l'uso di un organismo ADR che è un organismo imparziale che utilizza tecniche di risoluzione delle controversie che possono includere la mediazione, l'arbitrato o metodi misti.

Ai sensi del diritto europeo, l'ADR può essere utilizzato per qualsiasi controversia derivante da un contratto tra un professionista e un consumatore, che il prodotto sia stato acquistato online o offline o che tu e il tuo cliente vivete nello stesso paese o in diversi paesi dell'UE.



Quali sono i vantaggi dell'ADR?

L'ADR è facile da usare

È progettato per essere facile da usare ed è generalmente meno formale delle procedure giudiziarie.

L'ADR è imparziale

Osserva alcuni standard di imparzialità di base in modo che voi e i vostri clienti sappiate che i processi sono equi.

L'ADR è meno costoso di andare in tribunale

L'ADR è efficiente

Una controversia riferita all'ADR sarà risolta, salvo casi eccezionali, entro 90 giorni.

L'ADR promuove la buona volontà

L'utilizzo di ADR sarà visto dai vostri clienti come un segno di buona volontà e un impegno per l'equità e la buona cura del cliente.

ADR è privato

A differenza dei tribunali, l'ADR non è generalmente condotta in pubblico riducendo così al minimo il rischio di danno alla reputazione che potrebbe derivare da una controversia.

L'ADR è flessibile

L'utilizzo di ADR può portare a soluzioni pragmatiche che voi e il vostro cliente potreste considerare più convenienti di quanto potrebbe essere prescritto dalla legge o imposto da un tribunale.

Ricordate questo esempio dall'introduzione?

Un cliente di un paese vicino acquista un computer portatile dal tuo sito web. Un paio di giorni dopo la consegna, ti scrive una e-mail sostenendo che non funziona e richiede un rimborso completo. Non credete che il prodotto fosse difettoso al momento della consegna.

Soluzione semplice — Il nostro consiglio

La controversia può essere deferita all'ADR. L'organismo ADR prescelto sentirà da entrambe le

parti e proporrà una soluzione. Non dovrai usare un avvocato. L'organismo ADR può trovare per voi o per il consumatore o proporre una soluzione di compromesso ritenuta equa da entrambe le parti: ad esempio, l'utente può accettare la restituzione del computer portatile o la riparazione di eventuali difetti riscontrati.

II. Cos'è un organismo ADR?

Un organismo ADR è un'organizzazione o un individuo imparziale che aiuta i consumatori e i professionisti a risolvere le controversie senza andare in tribunale. Gli organismi ADR esistono da tempo in molti paesi europei. Commissioni per le controversie, servizi di arbitrato, conciliatori, mediatori e persino difensori civici: tutti questi elementi possono essere considerati organismi ADR.

Tuttavia, un problema con l'ADR in passato è stato che, a seconda del paese, l'ADR era disponibile per le controversie solo in settori particolari, come i viaggi o l'elettricità. Inoltre, in passato, gli organismi ADR non erano tutti ugualmente indipendenti e non disponevano di procedure analoghe di facile utilizzo.

L'Unione Europea era consapevole dei vantaggi dell'ADR per i consumatori e per i commercianti. Sapeva che l'ADR potrebbe contribuire ad accrescere la fiducia nel mercato unico e a promuovere la crescita. La rete dei centri europei dei consumatori⁴ promuove l'uso dell'ADR per i consumatori nelle controversie transfrontaliere. Per affrontare i problemi esistenti con l'ADR, pertanto, l'UE ha adottato una legislazione in questo settore.

La direttiva ADR5 è entrata in vigore il 9 luglio 2015 e si applica a:

⁴ Ulteriori informazioni sulla rete ECC sono disponibili [qui](#).

⁵ Direttiva 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle

1. Tutti i settori dei consumatori (ad eccezione dell'assistenza sanitaria e dei servizi pubblici di istruzione superiore).
2. Tutti i paesi dell'UE
3. Acquisti online e offline,

Ai sensi della legislazione, un organismo ADR può chiedere all'autorità competente dello Stato membro in cui ha sede di diventare un organismo ADR notificato. Se un organismo ADR è notificato ai sensi della legislazione, esso garantisce la conformità a tutti gli standard di qualità relativi all'equità, all'efficienza e all'accessibilità di cui al capo II della direttiva ADR. Per tutto il modulo, quando viene menzionato l'organismo ADR, si intende l'organismo ADR che soddisfa i requisiti della direttiva UE e notificato alla Commissione europea.

 **I formatori capofila possono fornire informazioni dettagliate sull'autorità nazionale competente in questione.**

III. Quali norme di base devono rispettare gli organismi ADR notificati?

Gli organismi ADR notificati ai sensi della direttiva ADR devono rispettare le seguenti norme:

Sono imparziali

Gli organismi ADR notificati sono di norma completamente indipendenti dal consumatore e dal professionista in una controversia. In alcuni casi, i gruppi di professionisti possono essere autorizzati a finanziare organismi ADR autorizzati, ma solo a condizioni rigorose che garantiscano l'imparzialità del processo di risoluzione delle controversie. I

controversie dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE

responsabili dell'ADR sono nominati per un mandato di durata sufficiente, non sono soggetti a istruzioni da nessuna delle parti e la loro remunerazione non è legata all'esito della procedura.

Sono competenti

Gli organismi notificati saranno esperti nella procedura ADR in modo che i servizi da essi forniti possano essere equi ed efficaci. Saranno inoltre esperti in materia di diritto sostanziale nel settore o nei settori in cui operano (ad esempio: un organismo ADR che si occupa delle controversie dei consumatori relative ai diritti dei passeggeri aerei conoscerà la legge in questo settore).

Sono abbordabili

A seconda di come l'ADR è organizzata nel vostro paese, potrebbe essere necessario pagare per registrarsi all'organismo ADR, o una tassa per caso. Nella maggior parte delle situazioni, queste spese saranno inferiori a se si dovesse andare in tribunale e assumere un avvocato.

Sono efficienti

Gli organismi ADR notificati dovrebbero completare un caso entro 90 giorni (ad eccezione delle controversie di eccezionale complessità che possono richiedere più tempo). Potrebbe non essere necessario per te o il consumatore partecipare fisicamente al processo. Né tu né il tuo cliente dovrete usare un avvocato.

Sono trasparenti

Gli organismi ADR notificati devono pubblicare i dettagli dei settori di attività di cui si occupano; le procedure che impiegano; i costi (se del caso) in questione; e le conseguenze giuridiche delle loro decisioni. Essi sono inoltre tenuti a pubblicare relazioni annuali che forniscano informazioni sul numero di controversie trattate; il numero e la natura delle controversie che hanno rifiutato di trattare; e il tempo medio necessario per risolvere una controversia.

Alcuni organismi ADR pubblicano non solo le statistiche e altre informazioni, ma anche varie guide sia per i consumatori che per le imprese.

Si tratta di norme di base che tutti gli organismi ADR notificati devono rispettare. Tuttavia, non tutti gli organismi ADR funzionano esattamente allo stesso modo. Oltre alle norme di cui sopra, alcuni organismi ADR potrebbero dover conformarsi a norme aggiuntive a causa del settore imprenditoriale di cui si occupano o dello Stato membro in cui hanno sede. Anche diversi organismi ADR utilizzeranno tecniche diverse per risolvere le controversie.

Prima di ricorrere a un particolare organismo ADR, pertanto, si consiglia di saperne di più su come svolge il suo lavoro.

IV. Quali sono i diversi modelli di ADR?

Gli organismi ADR possono utilizzare diverse tecniche di risoluzione delle controversie, tra cui:

Mediazione

In sede di mediazione, l'organo ADR chiarirà i fatti di una controversia; stabilire il punto di vista di te e del tuo consumatore; e aiutare a concordare una risoluzione che sia accettabile per entrambi.

Case studio: Il servizio belga di mediazione per i consumatori fornisce diversi esempi di casi in cui è stato possibile trovare un compromesso, come uno sconto per il conto successivo nel ristorante o, nel caso di un abbonamento a un club fitness, un'interruzione temporanea dell'abbonamento durante i lavori di ristrutturazione.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrato

Un arbitro ascolterà entrambe le parti della controversia, valuterà quale dovrebbe essere l'esito

della controversia e imporrà una soluzione basata sulla valutazione.



Metodi misti

Alcuni organismi ADR uniscono diverse tecniche all'interno della loro procedura. Ad esempio, potrebbero iniziare con la mediazione e, se l'accordo è impossibile, proporre una soluzione basata sulla propria valutazione della situazione.

Le risoluzioni previste dall'ADR possono essere vincolanti o non vincolanti:

- Alcuni organismi ADR emettono decisioni o raccomandazioni che voi e il vostro cliente potete scegliere di accettare o meno (non vincolanti).
- Alcuni organismi ADR formulano raccomandazioni o decisioni che saranno obbligate a seguire (vincolanti). A seconda dell'organismo ADR, tali decisioni potrebbero essere vincolanti solo per te o per il tuo cliente.

In merito all'ADR vincolante e non vincolante si possono osservare i seguenti punti:

- Se la decisione di un organismo ADR è vincolante, voi e il consumatore ne sarete informati all'inizio del processo e espressamente accettati.
- Se viene presa una decisione vincolante ma non siete d'accordo con essa e ne mettete in dubbio

l'equità, di solito la decisione può ancora essere impugnata in tribunale.

- Sebbene i professionisti e i consumatori, una volta sorta una controversia tra di loro, possano accettare di sottoporsi a una procedura ADR, i professionisti non sono autorizzati a includere clausole contrattuali presso il punto vendita che obblighino i clienti a ricorrere all'ADR al posto dei tribunali in caso di controversia

Caso studio: le decisioni della commissione per i reclami del settore dei viaggi nei Paesi Bassi sono vincolanti per il professionista e devono essere rispettate entro due mesi. 🇳🇱

Nota per i Lead Trainers 🇳🇱

Si prega di controllare gli organismi ADR del vostro paese che potete trovare su <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> e di identificare qui almeno 3 esempi nazionali reali di ciò che gli organismi ADR del vostro paese possono fare e idealmente nei tre settori interessati.

Come sopra indicato, tutti gli organismi ADR notificati devono pubblicare informazioni sulla loro procedura e sul loro lavoro. Tali informazioni saranno disponibili sul sito web dell'ADR o, su richiesta, Le saranno fornite in forma durevole.

Caso studio: 🇳🇱 I formatori principali potrebbero, a questo punto, utilizzare diversi organismi ADR come esempi e lavorare attraverso le domande che seguono.

Questo organismo ADR si occupa del mio settore di attività? È basato sulla mediazione o sull'arbitrato o utilizza metodi misti? Le sue raccomandazioni/decisioni saranno vincolanti o no? Se non sono d'accordo con una decisione, come può essere contestata? Quanto dura in media una procedura? Quali tipi di controversie tratta e su quale base si rifiuta di trattare le controversie?

V. Si applicano fattori specifici per paese o settore?

Abbiamo esaminato le norme fondamentali che tutti gli organismi ADR notificati devono rispettare e le diverse tecniche utilizzate dagli organismi ADR per risolvere le controversie. Per molti commercianti, l'utilizzo dell'ADR non è obbligatorio e sceglieranno di utilizzarlo per i vantaggi che offre. Questi commercianti possono prendere decisioni informate sull'utilizzo dell'ADR e scegliere un organismo ADR sulla base di quanto abbiamo trattato finora.

È importante notare, tuttavia, che potrebbero esservi requisiti e regole **supplementari** per la tua attività in relazione all'ADR a seconda del tuo paese o del tuo settore commerciale.

In questa sezione, scopriremo se uno di questi si applica a voi.

Nota per i Lead Trainers

Fornire informazioni specifiche per paese e settore, a seconda dei casi, nelle sezioni seguenti. In ciascun paese esiste un organismo nazionale competente il cui compito è verificare la conformità degli organismi ADR al diritto dell'UE e pubblicare un elenco di tali organismi ADR "notificati" conformi. Gli elenchi degli organismi ADR possono essere ottenuti da tale autorità nazionale o dalla piattaforma ODR dell'UE che elenca gli organismi ADR per paese. Oltre alla pertinente legislazione a livello nazionale, le informazioni fornite dagli organismi ADR notificati dovrebbero indicare se alcuni professionisti sono giuridicamente obbligati a utilizzare i loro servizi e/o sono vincolati dalle loro decisioni.

Di solito un cliente avvia il processo ADR ma, in alcuni paesi, i commercianti possono anche presentare un reclamo contro un cliente.

Di solito la partecipazione è facoltativa sia per i consumatori che per i commercianti, ma in alcuni casi, a seconda del paese/settore, i commercianti DEVONO essere coinvolti in caso di reclamo da parte di un cliente.

In alcuni paesi, particolari operatori DEVONO accettare la decisione di determinati organismi ADR.

Alcuni settori in alcuni paesi potrebbero essere obbligati a ricorrere a particolari organismi ADR. Tali organismi ADR, tuttavia, in alcuni casi, non possono essere organismi notificati ai sensi della normativa ADR.

Inoltre, alcune imprese possono essere "impegnate" all'ADR, ma l'organismo ADR che utilizzano può essere notificato in un altro Stato membro europeo.

Alcuni commercianti possono essere membri di un'associazione di categoria che comporta il rinvio di reclami dei consumatori a un particolare organismo ADR.

Nota per i Lead Trainers

Scopri la situazione nel tuo paese e per i commercianti che stai formando e includi le informazioni. Fornire qui tutte le informazioni necessarie affinché gli intermediari e le PMI trovino le risposte alle due domande seguenti.

a) Come funziona il processo ADR in Italia? 

B) Come funziona l'ADR nel vostro settore? 

In Italia, per scoprire gli organismi ADR per i prodotti o servizi che vendi, ecco l'elenco degli organismi ADR

[https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-](https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie)

[controversie](https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie)  6

⁶ Vi sono anche organismi ADR che sono elencati come notificati in alcuni paesi, ma accettano reclami da alcuni paesi. Ad esempio, il

VI. Quali sono i vostri obblighi legali relativi all'ADR? 🇪🇺

Se sei obbligato a utilizzare ADR a causa del tuo settore commerciale e/o del tuo paese in cui hai sede [vedere sopra "V", o se ti sei impegnato a utilizzare ADR, potresti avere obblighi legali per informare i tuoi clienti in merito all'ADR. Si vedano gli obblighi dettagliati di seguito e nella lista di controllo.

1. **Prima che sorga qualsiasi controversia**

Se sei obbligato a utilizzare ADR o ti sei impegnato a utilizzare ADR, devi informare i tuoi clienti in merito all'organismo o agli organismi ADR che gestisci sul tuo sito web (se ne hai uno) e, se del caso, nei termini e condizioni generali dei contratti con i tuoi clienti. Nel fornire tali informazioni, è necessario fornire il sito web dell'organismo o degli organismi ADR.

2. **In caso di controversia con un cliente:**

Se l'utente è obbligato o impegnato a ricorrere all'ADR [cfr. sopra] e sorge una controversia che non riesce a risolvere direttamente, è necessario informare il cliente in merito ai suoi obblighi e impegni in materia di ADR, all'organismo o agli organismi ADR pertinenti al riguardo e specificare se intende avvalersi dell'organismo o degli organismi ADR competenti per la controversia in questione. Tali informazioni devono essere fornite al cliente su carta o in un altro formato "durevole" che il cliente può memorizzare elettronicamente (ad esempio, un'e-mail, un'unità USB, ecc.).

VII. Sorge una controversia che non è possibile risolvere — Come utilizzare ADR 🇪🇺

Una volta che il consumatore presenta un reclamo in merito alla sua attività, riceverà una notifica da parte dell'organismo ADR.

Una volta ricevuta la presente notifica, Le saranno fornite alcune informazioni sulla procedura e sarà possibile ottenere ulteriori informazioni sull'organismo ADR dal sito web dell'organismo ADR o su richiesta.

A seconda dei vostri obblighi in qualità di commerciante, a questo punto potete scegliere di non sottoporvi al processo ADR, per evitare che il cliente possa quindi adottare ulteriori misure per perseguire la questione altrove.

In questa fase può anche essere possibile comporre immediatamente la controversia (e quindi porre fine alla procedura); ad esempio, fornendo un risarcimento al consumatore o trovando una sorta di soluzione di compromesso.

Si può scegliere di continuare con il processo ADR e presentare il vostro lato della storia. Nel corso di un processo ADR, ci potrebbero essere una serie di cicli di spiegazioni, sia da parte vostra e del vostro cliente.

Man mano che il processo procede, l'organismo ADR spiegherà tutte le misure che devono essere o possono essere adottate e le conseguenze di tali misure.

Una volta raggiunto un risultato, esso sarà vincolante o non vincolante, a seconda dell'organismo ADR interessato.

servizio di conciliazione del noleggio auto (che viene notificato nel Regno Unito e si occupa di reclami provenienti da molti paesi).

Nel risolvere la controversia, l'organismo ADR spiegherà anche gli aspetti pratici della soluzione proposta. (Ad esempio, se suggerisce di concedere una compensazione finanziaria al consumatore per un computer portatile difettoso, dovrebbe anche dirvi quando si dovrebbe pagare, se voi o il consumatore potrebbe ricorrere alla soluzione proposta in tribunale, ecc.).

Nota per i Lead Trainers 🚩

Dare alcuni esempi di vita reale



Parte II — Risoluzione online delle controversie (ODR)

VIII. Vendi online — Che cos'è la risoluzione delle controversie online (ODR)?

Oltre alla crescita del commercio elettronico, è cresciuto anche il numero di controversie relative agli acquisti online. In tali controversie, il commerciante, in genere, non avrà mai incontrato il cliente faccia a faccia e, inoltre, potrebbe non condividere una lingua comune tra di loro. Ciò rende potenzialmente più complicata la risoluzione di tali controversie.

Esempi

Esempio 1

Vendi strumenti di misurazione online a molti paesi dell'UE. Un giorno ricevete un'e-mail in una lingua che non parlate. L'e-mail sembra essere da un consumatore che è insoddisfatto di uno dei vostri prodotti e vuole i suoi soldi indietro. Il tempo di recesso per la restituzione dell'articolo è già scaduto e sei convinto che non ci sia stato alcun problema con il prodotto che hai fornito.

Esempio 2

Hai un business online che vende gioielli fatti a mano. Un cliente ordina una collana in pietra semipreziosa e perline di vetro. Tuttavia, è rotto al momento della consegna. Non pensate che sia colpa vostra, poiché il vostro imballaggio di solito previene eventuali danni.

Esempio 3

Oppure, dopo aver inviato al cliente la collana ordinata, non viene pagato. 🚩

La piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online (ODR) è fornita dalla Commissione Europea per aiutarti a risolvere le controversie con i tuoi clienti online. È stato creato nell'ambito di un atto legislativo dell'UE denominato regolamento sulla risoluzione online delle controversie dei consumatori.⁷

La piattaforma ODR dell'UE è operativa dal febbraio 2016 e può essere utilizzata dai consumatori nei confronti dei professionisti con i quali hanno controversie contrattuali derivanti da acquisti online di beni o servizi nei quali il professionista e il consumatore hanno entrambi sede nell'UE o nel SEE. Talvolta, la piattaforma ODR dell'UE può essere utilizzata anche dai professionisti per avviare procedure nei confronti dei consumatori.

ec.europa.eu/odr



La piattaforma EU ODR è concepita per facilitare la comunicazione tra te, il tuo cliente e un organismo ADR. Poiché la piattaforma ODR dell'UE utilizza solo organismi ADR notificati, le informazioni già fornite nella prima sezione sulle garanzie di qualità per gli organismi ADR notificati (SEZIONE I. RESOLUZIONE

⁷ Regolamento 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

ALTERNATIVE DISPUTE) sono pertinenti anche in questo caso.

La piattaforma ODR dell'UE, tuttavia, semplifica l'ADR fornendo scambi elettronici automatizzati e traduzioni tra tutte le lingue dell'UE, nonché informazioni e sostegno durante l'intero processo.

Esempi

Esempio 1

Il cliente voleva indietro i suoi soldi dopo la scadenza del periodo di recesso.

Successivamente, ricevete una notifica dalla piattaforma ODR dell'UE in cui vi informa che questo cliente ha presentato un reclamo. Ti registri sulla piattaforma e scopri che esistono diversi organismi ADR che possono aiutarti a trovare una soluzione. Utilizzando la piattaforma, si propone uno specifico organismo ADR e il cliente accetta. La controversia viene quindi trasferita automaticamente all'organismo ADR. Dopo aver chiesto ulteriori informazioni a te e al tuo cliente, l'organismo ADR suggerisce di rimborsare al cliente il 25% del prezzo a causa del fatto che le informazioni sul tuo sito web non erano sufficientemente chiare. Siete d'accordo e il caso è chiuso. Durante tutto il processo, tu e il tuo cliente comunicate nelle vostre lingue native e la piattaforma assicura la traduzione.

Esempio 2

Il tuo cliente si lamenta di questa collana rotta tramite la piattaforma ODR dell'UE. L'utente è d'accordo su quale organismo ADR utilizzare e la controversia viene trasferita lì. Dopo aver esaminato l'imballaggio e tutti gli altri fatti pertinenti, l'organismo ADR decide a favore del cliente e suggerisce di fornire il rimborso. Pur essendo sorpresi del risultato, è soddisfacente che l'organismo ADR abbia raggiunto la sua decisione in modo equo.

Esempio 3⁸

Se sei un professionista online e desideri dimostrare il tuo impegno a rispettare standard elevati di assistenza al cliente, puoi registrarti come professionista sulla piattaforma ODR dell'UE anche se non sono stati presentati reclami contro di te.

Registrandoti sulla piattaforma, ai tuoi clienti sarà più facile interagire con te e ti assicurerai che eventuali reclami presentati su di te utilizzando la piattaforma siano ricevuti da te all'indirizzo e-mail prescelto.

IX. Fai trading online — quali sono i tuoi obblighi per quanto riguarda la piattaforma ODR dell'UE?

Se fai trading online, hai i seguenti obblighi in relazione alla piattaforma ODR dell'UE. Tali obblighi si applicano a TUTTI I TRADERS ONLINE se intendono utilizzare o meno la piattaforma ODR dell'UE:

1. Devi indicare chiaramente il tuo indirizzo e-mail sul tuo sito web. Fornire solo un modulo di contatto interattivo non è sufficiente.
2. Devi fornire un link dal tuo sito web alla piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online ec.europa.eu/consumers/odr. Questo link deve essere visibile e facilmente accessibile sul sito web.⁹ Inoltre, è necessario fornire queste informazioni in modo facilmente

⁸ Questo esempio dovrebbe essere incluso solo se nel rispettivo paese è possibile andare contro il consumatore attraverso la procedura ADR. In caso contrario, si prega di cancellare: Hai inviato la collana ordinata al tuo cliente, ma non è stata pagata. In questo caso, puoi anche andare sulla piattaforma ODR e presentare il tuo reclamo contro tale cliente

⁹ Per assisterti nell'adempimento di questo obbligo legale, puoi utilizzare un banner ready-made (i banner sono disponibili in tutte le lingue). Puoi trovare banner su http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

accessibile se si vende sul proprio sito web, sito web di terze parti come un mercato online, o tramite un'applicazione mobile.

Se fai trading online e sei legalmente obbligato o impegnato a utilizzare ADR [vedere la sezione v sopra] devi anche fare quanto segue:

1. Informare i clienti dell'esistenza della piattaforma ODR dell'UE e della possibilità di utilizzare la piattaforma ODR UE per risolvere le loro controversie. Devi fornire un link dal tuo sito web alla piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online e includere anche informazioni relative alla piattaforma ODR nei termini e nelle condizioni standard utilizzati per i contratti stipulati con i consumatori.
2. Quando invii al tuo cliente un'e-mail suggerendo di utilizzare un organismo ADR, devi anche inserire il link alla piattaforma ODR dell'UE.

X. Si pone una controversia che non è possibile risolvere con un cliente online — come funziona la piattaforma ODR dell'UE

- Il cliente presenta un reclamo sulla piattaforma.¹⁰
- Ricevi una e-mail di notifica che c'è un reclamo contro di te.
- Segui il link, vai alla piattaforma e registrati (se non sei ancora registrato) per poter vedere il reclamo.
- Si seleziona l'organismo ADR che si desidera utilizzare (o quello che si è tenuti ad utilizzare, secondo le norme del vostro paese/settore) e inviare questa proposta al vostro cliente.

- Il cliente può accettare l'organismo ADR proposto o suggerire un altro organismo ADR dall'[elenco](#) proposto nella piattaforma.
- Una volta raggiunto un accordo sull'organismo ADR da utilizzare, il reclamo è rivolto a tale organismo ADR.
- Dopo il trasferimento del reclamo all'organismo ADR, si applicano le norme e le procedure di tale organismo.
- Sarai aggiornato sullo stato di avanzamento del tuo caso tramite notifiche via e-mail e sarai in grado di avviare il processo, se necessario, tramite la piattaforma ODR.
- Durante tutto il processo si sarà in grado di utilizzare lo strumento di traduzione per tutti i documenti e messaggi inviati e ricevuti.
- Il processo ODR sarà completato entro 90 giorni.
- Attualmente, il consumatore può anche scegliere di condividere il progetto di reclamo con voi e chiedere una soluzione bilaterale invece di rivolgersi all'organismo ADR. Questa è chiamata "richiesta per i colloqui diretti".

La piattaforma ha anche un tutorial molto chiaro su come usarlo. Per accedervi, visitate la piattaforma ODR ec.europa.eu/odr e cercate la sezione "Come funziona" e la guida utente.



¹⁰ Nei paesi in cui l'operatore commerciale ha avviato ODR è possibile, il formatore LEAD dovrà inserire una condizione che la descrizione fornita si riferisce all'ODR avviato dal cliente, ma che il professionista ha avviato ODR è anche possibile.

Allegati

Per TUTTI i trader

Quando sorge una controversia del cliente

Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

Prima che sorga qualsiasi controversia del cliente

Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

- Hai informato il tuo cliente della possibilità di ricorrere all'ADR?
- Hai informato il tuo cliente via e-mail o fornito su carta o altri mezzi "durevoli"?
- Hai informato il tuo cliente (per e-mail, su carta o altro) per "durabile" si intende l'eventuale ricorso a qualsiasi organismo ADR per risolvere il problema questa disputa?

Per i trader ONLINE

Prima che sorga qualsiasi controversia del cliente

Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

Si prega di notare che è anche necessario rispettare la lista di controllo di cui sopra.

1. Siete conformi alla lista di controllo "per tutti i commercianti"?

NB: I commercianti online devono rispettare la checklist sopra denominata "per tutti i trader"

2. Fornisci il tuo indirizzo e-mail sul tuo sito web e sull'app (se ne hai uno) in modo che le persone può facilmente trovarlo?

NB: Un modulo di contatto online che non mostra l'indirizzo e-mail non è sufficiente a soddisfare questo requisito.

Per i trader ONLINE

Quando sorge una controversia del cliente

Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

Se suggerisci ad un cliente di utilizzare un organismo ADR, informa anche il consumatore circa la piattaforma ODR dell'UE e includere il link pertinente nel vostro e-mail?

Lista di controllo (lista delle cose da fare) per i formatori principali nell'adattamento del modulo

Quando si adatta il contenuto di questo modulo alle circostanze nazionali:

1. Trovare l'elenco nazionale degli organismi ADR¹¹. Dovrebbe esserci un organismo competente (un ministero o un'autorità responsabile delle questioni relative ai consumatori) che ha pubblicato tale elenco. Se non riesci a trovarlo, è possibile ottenere un elenco degli organismi ADR notificati per paese sulla piattaforma ODR sul portale UE, o se hai ancora difficoltà a contattare il tuo punto di contatto ODR¹². Inserire il link agli organismi nazionali competenti nelle informazioni fornite alle PMI.
2. Controllare tutti gli organismi ADR per verificare se uno di essi è obbligatorio per i professionisti a partecipare (nel senso che se il consumatore presenta reclamo a tale organismo, il professionista in questione è tenuto a rispondere e a seguire la procedura). In caso affermativo, è fondamentale includere questo esempio nella versione nazionale di questo manuale.
3. Controllare anche la procedura per i professionisti di "impegnarsi" agli organismi ADR che non sono obbligatori — possono avere un accordo (un contratto?) con tale organismo ADR che lo utilizzeranno regolarmente, ogni volta che hanno una controversia? Devono pagare delle tasse?
4. Verificare se uno qualsiasi degli organismi ADR nazionali consente al professionista di presentare un reclamo contro il consumatore (ad esempio, potrebbe essere utile in caso di ritardi di pagamento). Si noti che i commercianti possono sporgere reclamo nei confronti dei consumatori solo se risiedono in Belgio, Germania, Lussemburgo o Polonia.
5. Molti organismi ADR pubblicheranno esempi di casi che possono risolvere — ove possibile, includono tali esempi in questo materiale.

¹¹ Cfr. l'elenco degli organismi ADR sulla piattaforma ODR <http://ec.europa.eu/odr>

¹² La maggior parte dei punti di contatto ODR si trova nei centri europei dei consumatori. L'elenco completo dei punti di contatto ODR è disponibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Per fare lista per i principali formatori

Una volta che la formazione sarà stata testata e il documento sarà finalizzato, avrà una propria vita lavorativa con i formatori che lo fanno proprio. In questa fase, è essenziale che l'informazione venga trasmessa a livello centrale per garantire che questa ricchezza di informazioni possa arricchire il materiale di formazione.

Esempi di banche dati

Gli esempi sono assolutamente fondamentali per garantire la formazione e la credibilità dei formatori. Gli esempi devono riflettere i principali problemi delle controversie e provengono dal maggior numero possibile di settori. I primi esempi potrebbero dover essere modificati/aggiornati nel tempo.

Database di esempi: (negozi online)

Una libreria online, specializzata in vecchi libri di valore, riceve un ordine da un cliente di un altro paese. Dopo un po', il cliente si lamenta di non aver ricevuto il libro, anche se la libreria l'ha spedito.

Un cliente si abbona ad una scatola settimanale per verdure fresche e frutta di una fattoria vicina, ma dopo un paio di settimane la consegna delle scatole viene interrotta e non arrivano per le prossime 3 settimane, anche se pagate in anticipo.

Capire come funziona il processo ADR (III — nazionale specifico)

Questa conoscenza è molto utile a livello nazionale e può cambiare nel tempo. È molto importante tenere traccia di questi cambiamenti.

Q&come banca dati

In qualsiasi formazione, i Q&As sono essenziali e possono cambiare nel tempo.

Definizioni per il glossario sulla risoluzione alternativa delle controversie (dalla legislazione)

"consumatore": qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei alla sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;

"professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica, indipendentemente dal fatto che sia di proprietà privata o pubblica, che agisca, anche attraverso qualsiasi persona che agisca in suo nome o per suo conto, per fini connessi alla sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;

"controversia nazionale": una controversia contrattuale derivante da un contratto di vendita o di servizi in cui, nel momento in cui il consumatore ordina i beni o servizi, il consumatore risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista;

"Procedure ADR": procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obblighi contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra un professionista stabilito nell'Unione e un consumatore residente nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di facilitare una soluzione amichevole.

"contratto di vendita o di servizi online": un contratto di vendita o di servizi in cui il professionista, o l'intermediario del professionista, ha offerto beni o servizi su un sito web o con altri mezzi elettronici e il consumatore ha ordinato tali beni o servizi su tale sito web o con altri mezzi elettronici;

"mezzi elettronici": apparecchiature elettroniche per il trattamento (compresa la compressione digitale) e la memorizzazione di dati interamente trasmessi, trasmessi e ricevuti tramite filo, radio, mezzi ottici o altri mezzi elettromagnetici (ad esempio una posta elettronica o un messaggio video).

Collegamenti con la legislazione

[Direttiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (disponibile in tutte le lingue dell'UE)

[Regolamento 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 (disponibile in tutte le lingue dell'UE)

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022