

Modulo 5

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

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 esaustiva. 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.

GENNAIO 2025

Indice

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:	2
Introduzione	5
MODULO 5	7
Esempi	8
Parte I — Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)	10
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 gli obblighi legali relativi all'ADR? 	16
VII. Sorge una controversia che non è possibile risolvere — Come utilizzare ADR 	16
Parte II — Risoluzione online delle controversie (ODR)	18
VIII. Vendi online — Che cos'è la risoluzione delle controversie online (ODR)?	19
Esempi	19
Esempi	20
IX. Online trading: — quali sono gli 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
Allegati	22
Per TUTTI i trader	23
Per i trader ONLINE	24
Lista di controllo (lista delle cose da fare) per i formatori principali nell'adattamento del modulo	25
Per fare lista per i principali formatori	26
Collegamenti con la legislazione	27

"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 professionista"

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. Vi 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 lo restituisce dopo pochi giorni sostenendo che non funziona e richiede un rimborso. Anche se il computer portatile non funziona correttamente ora, il venditore sostiene che il prodotto non era difettoso al momento dell'acquisto.

Esempio 1, versione online

Un cliente di un paese terzo acquista un computer portatile da un sito web italiano. Pochi giorni dopo la consegna scrive una e-mail sostenendo che non funziona e richiedendo un rimborso completo. Il venditore sostiene che il prodotto non era difettoso al momento della consegna.

Esempio 2

Un negozio vende mobili, oggetti d'arte e altre decorazioni interne di alta qualità. Un cliente non è soddisfatto della qualità di un prodotto che gli è stato venduto e chiede uno sconto. Il venditore non è d'accordo.

Esempio 3

Un ristorante appena inaugurato è stato pubblicizzato dai media promettendo una bottiglia di champagne in omaggio con la 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.

Ciascuno degli scenari di cui sopra risulta in una controversia con un cliente che potrebbe non essere possibile risolvere in modo diretto. Il cliente potrebbe sentirsi trattato in modo ingiusto e in futuro non effettuerà più acquisti dal negozio o sito web del venditore. Oppure il cliente potrebbe pubblicare una recensione negativa online che avrà un impatto negativo sull'attività del venditore. Infine, il cliente potrebbe anche citare il venditore in giudizio, che potrebbe essere dispendioso in termini di tempo, costoso e dannoso per la reputazione.

Quindi, cosa si può fare?

Chiaramente, la cosa migliore è evitare i conflitti sin dall'inizio.

La seconda 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 richiedere molto tempo. Inoltre, se il cliente ha sede in un altro paese dell'UE, la legge europea potrebbe consentire al cliente di scegliere un foro competente

del suo paese di residenza², il che potrebbe aumentare gli oneri e le spese per il venditore.

Per fortuna esiste una soluzione migliore: La risoluzione alternativa delle controversie.

In questo modulo, si parlerà 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 sono gli strumenti che utilizzano gli organismi ADR per risolvere le controversie? (IV)
6. Come funziona l'ADR nel vostro paese e nel vostro settore? (V)
7. Come si può trovare un organismo ADR per i vari settori di attività? (V)
8. Quali sono gli obblighi legali relativi all'ADR? (VI)
9. Sorge una controversia che non è possibile risolvere — come utilizzare ADR? (VII)
10. Quando si fa 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 il 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, quale organismo imparziale che utilizza strumenti 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, a prescindere dal fatto che il prodotto sia stato acquistato online o offline, o che il professionista e il consumatore vivano nello stesso paese o in diversi paesi dell'UE.



Quali sono i vantaggi dell'ADR?

L'ADR è facile da usare

È progettata 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 entrambe le parti sappiano che i processi sono equi.

L'ADR è meno costoso di andare in tribunale

L'ADR è gratuito per i consumatori o richiede loro di pagare solo una tassa nominale. Per i commercianti, la tariffa dipende dall'entità ADR a cui il commerciante è iscritto.

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 clienti come un segno di buona volontà e di impegno per la correttezza e la buona assistenza ai clienti.

L'ADR è privata

A differenza dei tribunali, l'ADR non si svolge generalmente in pubblico, riducendo così al minimo il rischio di danni alla reputazione che potrebbero derivare da una controversia.

L'ADR è flessibile

L'utilizzo dell'ADR può portare a soluzioni pragmatiche che entrambe le parti potrebbero considerare più convenienti di quelle prescritte dalla legge o imposte da un tribunale.

Ricordate questo esempio dall'introduzione?

Un cliente di un paese vicino acquista un computer portatile da un sito web. Un paio di giorni dopo della consegna, scrive una e-mail sostenendo che il computer non funziona e richiede un rimborso completo. Il venditore non crede 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 entrambe le

parti e proporrà una soluzione. Non è necessario ricorrere a un avvocato. L'organismo ADR può trovare una soluzione o per il venditore o per il consumatore oppure proporre una soluzione di compromesso ritenuta equa da entrambe le parti: ad esempio, il venditore in questo caso potrebbe 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 solo per le controversie in determinati settori, 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 sia per i consumatori che per i commercianti. Sapeva che l'ADR poteva contribuire ad amplificare 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:

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

Un organismo ADR può, ai sensi della legislazione, 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 notificato che soddisfa i requisiti della direttiva UE.

ADR in Italia

Per quanto riguarda controversie tra consumatori e professionisti, il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha incaricato organismi di conciliazione costituiti dalle Camere di commercio, tra i cui

- Servizio di conciliazione della Camera di commercio di Bolzano (ADR-consumer) (www.camcom.bz.it)

L'elenco completo degli organismi di ADR in Italia e notificati al Ministero delle Imprese può essere consultato al seguente link:

<https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

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

Gli organismi ADR accreditati ai sensi della direttiva

⁴ Ulteriori informazioni sulla rete ECC sono disponibili gui.eu.
⁵ Direttiva 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE

ADR devono rispettare le seguenti norme:

Imparzialità

Gli organismi ADR accreditati 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 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.

Competenza

Gli organismi accreditati saranno esperti di procedure ADR, in modo che i servizi che forniscono possano essere equi ed efficaci. Saranno inoltre esperti nel diritto sostanziale dell'area o delle aree in cui operano (ad esempio, un organismo ADR che si occupa di controversie dei consumatori relative ai diritti dei passeggeri aerei conoscerà la legislazione in materia).

Efficienza

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 il professionista né il consumatore dovranno ricorrere a un avvocato.

Trasparenza

Gli organismi ADR accreditati devono pubblicare informazioni dettagliate sui settori di attività di cui si occupano, sulle procedure utilizzate, sui costi (se del caso) e sulle conseguenze legali delle loro decisioni. Sono inoltre tenuti a pubblicare relazioni annuali che forniscano informazioni sul numero di controversie

gestite, sul numero e sulla natura delle controversie che hanno rifiutato di trattare e sul tempo medio impiegato 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.

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 strumenti diversi 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 diversi strumenti di risoluzione delle controversie, tra cui:

Mediazione

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

Studio di caso: 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 uniranno diversi strumenti 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 possono essere accettati dalle parti o meno (non vincolanti).
- Alcuni organismi ADR formulano raccomandazioni o decisioni che sono obbligatorie a seguire (vincolanti). A seconda dell'organismo ADR, tali decisioni potrebbero essere vincolanti solo per una delle due parti.

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

- Se la decisione di un organismo ADR è vincolante, il professionista e il consumatore ne saranno informati all'inizio del processo dovranno espressamente accettarlo.
- Se viene presa una decisione vincolante ma

non si è d'accordo con essa e si mette in dubbio la sua 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 qualora dovesse sorgere una controversia.

Studio di caso: 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. 🇳🇱

Esempi di ADR in Italia possono essere consultati al seguente link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

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, vi saranno fornite in forma durevole.

Studio di caso: Servizio di conciliazione della Camera di commercio di Bolzano (ADR-Consumer) 🇮🇹

Questo organismo ADR si occupa dei seguenti settori:

- Beni di consumo (es. prodotti alimentari, apparecchi elettronici, autoveicoli nuovi e usati)
- Servizi relativi al tempo libero (es. alberghi e altri alloggi per vacanze, ristoranti e bar e giochi d'azzardo e lotterie)

Le tariffe di questo ADR devono essere pagate sia

dal consumatore che dal professionista.

Il servizio di ADR viene fornito sia in lingua italiana e tedesca.

La durata media della procedura è di 90 giorni e non è vincolante.

<https://www.camcom.bz.it/it/servizi/giustizia-alternativa/adr-consumer>

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 l'attività in relazione all'ADR a seconda del paese di residenza o del settore commerciale.

Conciliazioni paritetiche

Prima del debutto delle ADR erano soprattutto le conciliazioni paritetiche a costituire in Italia lo strumento di composizione extragiudiziale delle controversie. La realizzazione delle stesse avveniva sulla base di protocolli d'intesa stipulati tra le Associazioni dei consumatori più rappresentative e le Aziende che vi aderivano.

Con la nuova normativa anche le Negoziatore paritetiche trovano una loro collocazione precisa e regolamentata: vengono infatti conglobate e valorizzate come vere e proprie procedure ADR.

Aziende e delle associazioni di aziende che hanno aderito all'iniziativa di cofinanziamento dell'assistenza gratuita prestata ai consumatori dalle loro associazioni in sede di conciliazione paritetica sono, per esempio: Poste Italiane, Banco posta, Poste mobile, TIM, Trenitalia, Vodafone e Wind.

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.⁶

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

Esempi di ADR di settore in Italia

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per servizi finanziari
- Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato – (INMEDIAR) per la fornitura di energia elettrica e acqua
- A.D.R. Intesa S.r.l. per beni di consumo

⁶ Vi sono anche organismi ADR che sono elencati come notificati in alcuni paesi, ma accettano reclami da alcuni paesi. Ad esempio, il servizio di conciliazione del noleggio auto (che viene notificato nel Regno Unito e si occupa di reclami provenienti da molti paesi).

VI. Quali sono gli obblighi legali relativi all'ADR?

Se il professionista è obbligato a utilizzare ADR a causa del settore commerciale e/o del paese in cui ha sede [vedasi sopra "V"], o se si impegnasse a utilizzare ADR, potrebbe avere obblighi legali di informare i clienti in merito all'ADR. Si vedano gli obblighi dettagliati di seguito e nella lista di controllo.

1. **Prima che sorga qualsiasi controversia:** Se è obbligatorio utilizzare ADR o si è impegnato a utilizzare ADR, i clienti devono essere informati in merito all'organismo o agli organismi ADR sul sito web del professionista (se esistente) e, se del caso, nei termini e condizioni generali dei contratti con i 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 è obbligatorio oppure si è impegnato a ricorrere all'ADR [vedi sopra] e sorge una controversia che non è direttamente risolvibile, si deve informare il cliente degli obblighi e impegni in materia di ADR, dell'organismo o degli organismi ADR che sono rilevanti a questo proposito e specificare se si avvarrà dell'organismo o degli organismi ADR pertinenti per la controversia in questione. Queste informazioni devono essere fornite al cliente su carta o in un altro formato "durevole" che il cliente possa memorizzare elettronicamente (ad esempio, un'e-mail, una chiavetta USB, ecc.).

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

Una volta che il consumatore presenta un reclamo in merito all'attività del professionista, quest'ultimo riceverà una notifica da parte dell'organismo ADR.

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

A seconda degli obblighi in qualità di professionista, a questo punto si potrà scegliere di non sottoporsi al processo ADR per evitare che il cliente possa intraprendere ulteriori azioni per risolvere il caso altrove.

In questa fase può anche essere possibile risolvere immediatamente la controversia (e quindi chiudere la procedura), ad esempio fornendo un risarcimento al consumatore o trovando una soluzione di compromesso.

Si può scegliere di continuare con il processo ADR e presentare il proprio lato della storia. Nel corso di un processo ADR, è possibile che vi siano più fasi di chiarimento, sia da parte del professionista che del consumatore.

Nel corso del processo 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, questo sarà vincolante o non vincolante, a seconda dell'organismo ADR coinvolto.

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 stabilire entro quando si dovrebbe risarcire, se il professionista o il consumatore potrebbero ricorrere alla soluzione proposta in tribunale, ecc.).

“Conciliareonline.it”: un progetto del Centro Tutela Consumatori Utenti

Conciliareonline.it è un Organismo di conciliazione ADR istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige che si occupa della risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo nascenti da vendite di beni e servizi online, compresi i servizi postali e di comunicazione elettronica se stipulati online.

Offre una procedura online volontaria ed innovativa che rispetta i principi dettati dalla normativa italiana ed europea.

La particolarità della procedura offerta risiede nel fatto che, oltre ad essere del tutto gratuita, può essere condotta totalmente online. Perciò né gli imprenditori né i consumatori dovranno più perdere tempo per presentarsi personalmente di fronte ad un conciliatore per tentare di risolvere i loro problemi.

Il consumatore invia un reclamo e Conciliareonline.it provvede a contattare l'impresa. Se l'impresa aderisce alla procedura, si procede a fornirvi una valida proposta di risoluzione della controversia che sarete liberi di accettare o meno.

<https://www.conciliareonline.it/>



Parte II — Risoluzione online delle controversie (ODR)

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

Parallelamente alla crescita dell'e-commerce, è aumentato anche il numero di controversie relative agli acquisti online. In tali controversie, il professionista, in genere, non avrà mai incontrato il cliente faccia a faccia e, inoltre, potrebbe non condividere una lingua comune. Ciò rende potenzialmente più complicata la risoluzione di tali controversie.

Esempi

Esempio 1

Si vendono strumenti di misurazione online a molti paesi dell'UE. Un giorno si riceve un'e-mail in una lingua sconosciuta. L'e-mail sembra provenire da un consumatore che è insoddisfatto di uno dei prodotti e chiede un rimborso. Il periodo di recesso per la restituzione dell'articolo è già scaduto e il venditore è convinto che non ci sia stato alcun problema con il prodotto fornito.

Esempio 2

Si gestisce un'attività online che vende gioielli fatti a mano. Un cliente ordina una collana in pietra semipreziosa e perline di vetro. Tuttavia, la collana arriva rotta. Non si ritiene che sia colpa del venditore, in quanto il packaging utilizzato di solito previene qualsiasi danno.

Esempio 3

Oppure, dopo aver inviato al cliente la collana ordinata, non viene ricevuto il pagamento. 🚩

La piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online (ODR) è fornita dalla Commissione Europea per aiutarvi a risolvere le controversie con i vostri clienti online. È stato creato

nell'ambito di un atto legislativo dell'UE denominato regolamento sulla risoluzione online delle controversie dei consumatori⁷.

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/consumers/odr



La piattaforma EU ODR è concepita per facilitare la comunicazione tra il professionista, il 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. RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE) 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.

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

Esempi

Esempio 1

Il cliente chiede un rimborso dopo la scadenza del periodo di recesso.

Successivamente, il professionista riceverà una notifica dalla piattaforma ODR dell'UE in cui viene informato del fatto che questo cliente ha presentato un reclamo. Si registra sulla piattaforma e scopre che esistono diversi organismi ADR che possono aiutare 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 entrambe le parti, l'organismo ADR suggerisce di rimborsare al cliente il 25% del prezzo, in quanto le informazioni sul sito web del professionista non erano sufficientemente chiare. Si raggiunge un accordo e il caso si chiude. Durante tutto il processo, entrambe le parti possono comunicare nella propria madrelingua e la piattaforma provvede alla traduzione.

Esempio 2

Il cliente si lamenta di una collana rotta tramite la piattaforma ODR dell'UE. Il professionista 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 un rimborso. Pur essendo sorpreso del risultato, il professionista è soddisfatto che l'organismo ADR abbia raggiunto la sua decisione in modo imparziale e corretto.

La registrazione sulla piattaforma renderà più facile il dialogo con i clienti e garantirà che eventuali reclami presentati utilizzando la piattaforma pervengano all'indirizzo e-mail scelto in sede della

registrazione.

IX. Online trading: — quali sono gli obblighi per quanto riguarda la piattaforma ODR dell'UE?

Se si fa trading online, sono da considerare 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. Sul sito web del professionista deve essere chiaramente indicato l'indirizzo e-mail. Fornire solo un modulo di contatto interattivo non è sufficiente.
2. Sul sito web del professionista deve essere fornito un link alla piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online ec.europa.eu/consumers/odr. Questo link deve essere visibile e facilmente accessibile sul web⁸. Inoltre, se si vende sul proprio sito web, su siti web di terzi, come un mercato online, o tramite un'applicazione mobile, è necessario fornire queste informazioni in modo facilmente accessibile.

Se il professionista fa trading online **ed** è legalmente obbligato o si è impegnato a utilizzare ADR [vedere la sezione V sopra] deve 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. Deve fornire un link dal suo 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.

⁸ 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

2. Quando viene inviata un'e-mail al cliente suggerendo di utilizzare un organismo ADR, è necessario includere anche 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 piattaforma⁹.
- il professionista riceve una notifica via e-mail che c'è un reclamo a suo carico.
- Segue il link, va alla piattaforma e si registra (se non è già registrato) per poter vedere il reclamo.
- Il professionista seleziona l'organismo ADR che desidera utilizzare (o quello che è obbligato a utilizzare, secondo le normative del proprio paese/settore) e invia questa proposta al 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.
- Lo stato di avanzamento del caso sarà aggiornato tramite notifiche via e-mail e sarà possibile partecipare al 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 e chiedere una soluzione bilaterale invece di rivolgersi all'organismo ADR. Questa è chiamata "richiesta di colloquio diretto".

La piattaforma dispone anche di un tutorial molto chiaro su come utilizzarlo. Per accedervi, è necessario visitare la piattaforma ODR ec.europa.eu/odr e cercare la sezione "Come funziona" e il manuale dell'utente.



⁹ Nei paesi in cui è possibile l'ODR avviato dal professionista, è possibile presentare un reclamo contro un consumatore solo se residente in Belgio, Germania,

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

- Avete informato il vostro cliente della possibilità di ricorrere all'ADR? ☐
- Avete informato il vostro cliente del fatto via e-mail o fornito su carta o altri mezzi "durevoli"? ☐
- Avete informato il vostro cliente (per e-mail, su carta o altri mezzi "durevoli") se intendete avvalervi di organismo ADR per risolvere questa controversia? ☐

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

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

☐

3. Fornite chiaramente un link alla piattaforma ODR (<http://ec.europa.eu/odr>)?

☐

Per i trader ONLINE

Quando sorge una controversia del cliente

Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

Se suggerite ad un cliente di utilizzare un organismo ADR, informate anche il consumatore circa la piattaforma ODR dell'UE e includete il link pertinente nella vostra 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 ADR¹⁰. Dovrebbe esserci un organismo competente (un ministero o un'autorità responsabile delle questioni relative ai consumatori) che ha pubblicato tale elenco. Se non riuscite a trovarlo, è possibile ottenere un elenco degli organismi ADR notificati per paese sulla piattaforma ODR sul portale UE, o se avete ancora difficoltà a contattare il vostro punto di contatto ODR¹¹. 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 l'organismo ADR, impegnandosi a utilizzarlo regolarmente ogni volta che sorga una controversia? Devono pagare delle tariffe?
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.

¹⁰ Cfr. l'elenco degli organismi ADR sulla piattaforma ODR <http://ec.europa.eu/odr>

¹¹ 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>

To do list per i principali formatori

Una volta che la formazione sarà stata testata e il documento sarà finalizzato, avrà una propria vita, con i formatori che lo adatteranno alle proprie esigenze. 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 credibilità della formazione e dei formatori. Gli esempi devono riflettere i principali problemi delle controversie e provenire da una vasta gamma 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&As 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 l'archiviazione dei dati, che viene interamente trasmessa, veicolata e ricevuta 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 Training for European SMEs

2025