



## ► Modulo 5

### Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

**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 la posizione ufficiale della Commissione Europea. 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](http://www.consumerlawready.eu).

**Marzo 2026**

## Indice

<b>Materiale di formazione per l'Italia (IT)</b> .....	1
<b>Indice</b> .....	3
<b>Introduzione</b> .....	5
<b>MODULO 5</b> .....	8
Esempi.....	9
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?.....	13
IV.   Quali sono i diversi modelli di ADR? .....	14
V.    Si applicano fattori specifici per paese o settore?.....	16
VI.   Quali sono gli obblighi legali relativi all'ADR?  .....	17
VII.  Sorge una controversia che non è possibile risolvere —Come utilizzare ADR  .....	17
<b>Allegato 1</b> .....	19
Per TUTTI i trader .....	23
Lista di controllo (lista delle cose da fare) per i formatori principali nell'adattamento del modulo.....	24
To do list per i principali formatori .....	24
Collegamenti con la legislazione.....	25

**"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**

**"L'ADR offre un metodo equo e strutturato per risolvere le controversie senza la necessità di procedimenti giudiziari lunghi e costosi."**

**Organismo ADR**

## 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 assistere le imprese nel rispetto dei requisiti del diritto dell'Unione europea 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 positivo<sup>1</sup>. La conclusione principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Nel 2024, la Commissione ha concluso il Digital Fairness Fitness Check (avviato nel 2022)<sup>2</sup>, volto a valutare se le attuali norme di tutela dei consumatori siano adeguate a garantire un elevato livello di protezione nell'ambiente digitale. Il Fitness Check ha evidenziato che tali norme restano pertinenti e necessarie per assicurare un alto livello di tutela dei consumatori e il corretto funzionamento del Mercato Unico Digitale. Allo stesso tempo, ha individuato diverse pratiche dannose e in evoluzione che i consumatori affrontano online, indicando aree di miglioramento che dovranno essere affrontate in futuro. 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 sei 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 dei consumatori (ADR);

---

<sup>1</sup> 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](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

<sup>2</sup> Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione europea: [https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law\\_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment)

- Il modulo 6 introduce i diritti e gli obblighi nei mercati digitali
- Il modulo 7 introduce la sicurezza del prodotto (2026)

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law Ready. Il sito [consumerlawready.eu](https://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.

Il modulo 5 del manuale mira a familiarizzare con ADR (Alternative 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.

Il modulo presenta l'ADR di cui alla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. Il 30 dicembre 2025 l'Unione europea ha adottato la Direttiva (UE) 2025/2647, che modifica la Direttiva 2013/11/UE. La nuova direttiva introduce diversi cambiamenti al quadro normativo europeo esistente in materia di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) dei consumatori. Essa è entrata in vigore il 19 gennaio 2026. Gli Stati membri devono adottare le misure nazionali di recepimento entro marzo 2028, affinché le nuove norme siano applicabili a partire da settembre 2028. Parallelamente, la piattaforma europea ODR è stata dismessa. Nel marzo 2026 è stato lanciato a livello dell'Unione europea un nuovo portale che fornisce ai consumatori informazioni sulle possibilità di ricorso disponibili e un elenco di tutti gli organismi di risoluzione delle controversie operanti nell'UE e certificati dalle autorità nazionali competenti.

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 un rimborso parziale. 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 residenza<sup>3</sup>, 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:

**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 ADR<sup>4</sup>.

Questo modulo risponderà a queste 9-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?

---

<sup>3</sup> 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)

<sup>4</sup> 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.

## 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, come modificato dalla Direttiva (UE) 2025/2647, la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) può essere utilizzata per qualsiasi controversia derivante da un contratto tra un professionista e un consumatore, a prescindere dal fatto che il prodotto o il servizio sia stato acquistato online o offline, o che il professionista e il consumatore risiedano nello stesso Paese o in diversi Stati membri dell'Unione europea.

**Da sapere:** il diritto europeo è stato ampiamente rivisto con la Direttiva (UE) 2025/2647. In base alle nuove norme, gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) saranno tenuti a trattare anche le controversie relative alla fornitura di contenuti digitali o servizi digitali forniti senza pagamento, qualora il consumatore consenta al professionista di utilizzare i propri dati personali in contropartita.

La Direttiva del 2025 ha inoltre chiarito che le controversie relative agli acquisti comprendono anche la fase precontrattuale.

La direttiva impone altresì agli organismi ADR, a determinate condizioni, di trattare le controversie contro professionisti stabiliti al di fuori dell'Unione europea, ad esempio quando tali professionisti si rivolgono ai consumatori nell'UE e quando la richiesta è presentata congiuntamente dal consumatore e dal professionista.

Gli Stati membri hanno tempo fino al 20 marzo 2028

per adottare la normativa nazionale necessaria, che dovrà essere applicata a partire da settembre 2028. La Direttiva ADR lascia infine agli Stati membri la facoltà di decidere se la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR debba essere obbligatoria, oppure obbligatoria solo per determinati settori o specifiche tipologie di controversie.



### 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 oppure richiede soltanto il pagamento di una quota simbolica. Per i professionisti, invece, gli eventuali costi possono essere stabiliti dalla normativa nazionale o dagli stessi organismi ADR competenti.

#### 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 dunque importante al fine di mantenere un buon rapporto col cliente in futuro.

## ADR è confidenziale

A differenza dei tribunali, l'ADR non si svolge generalmente in pubblico, riducendo così il rischio di danni reputazionali 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 ed essere in disaccordo con il cliente per questo motivo

### Soluzione semplice — Il nostro consiglio

La controversia può essere deferita all'ADR. L'organismo ADR prescelto sentirà entrambe le parti e proporrà una soluzione. 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 soggetto imparziale, o una persona, che aiuta consumatori e professionisti a risolvere le controversie senza ricorrere al tribunale. Gli organismi ADR esistono da tempo in molti paesi europei. Commissioni di risoluzione delle controversie, servizi di arbitrato, conciliatori, mediatori e persino i difensori civici (ombudsman): tutti questi 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.

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 consumatori<sup>5</sup> 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.

Ai sensi della Direttiva 2013/11/UE, un organismo ADR può diventare un organismo ADR notificato presentando domanda all'autorità competente del proprio paese. La notifica dell'organismo ADR garantisce che esso rispetti tutti gli standard di qualità relativi a equità, indipendenza ed efficienza, come previsto dal Capitolo II della direttiva ADR. Nel corso dell'intero modulo, quando si fa riferimento a un organismo ADR, si intende un organismo che soddisfa i requisiti della Direttiva UE e che è stato notificato alla Commissione europea.

**Da sapere:** nonostante le norme dell'UE, il panorama nazionale degli ADR rimane eterogeneo. La Direttiva del 2013 ha lasciato agli Stati membri la possibilità di adattare gli ADR alle proprie specificità interne. La

<sup>5</sup> Ulteriori informazioni sulla rete ECC sono disponibili [qui](http://qui).

revisione introdotta dalla Direttiva (UE) 2025/2647 ha mantenuto tale diversità. Gli Stati membri possono decidere se la partecipazione dei professionisti all'ADR sia obbligatoria o volontaria, se gli esiti siano vincolanti per il professionista o meno; inoltre, può esistere un unico organismo ADR competente per un intero settore economico (ad esempio un ombudsman per il settore energetico), oppure possono coesistere più organismi ADR (si veda sotto per ulteriori informazioni).

### 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](http://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 ADR devono rispettare le seguenti norme:

### Imparzialità

Gli organismi ADR notificati sono generalmente pienamente indipendenti dal consumatore e dal professionista coinvolti nella controversia. In alcuni casi, enti di risoluzione delle controversie finanziati da associazioni di professionisti o anche da singole imprese possono essere riconosciuti come organismi

ADR, ma solo a condizioni rigorose che garantiscano l'imparzialità del procedimento di risoluzione della controversia. I soggetti responsabili dell'ADR sono nominati per un incarico di durata sufficiente, non sono soggetti ad alcuna istruzione da parte delle parti e la loro remunerazione non è collegata 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).

### Accessibilità

A seconda di come l'ADR è organizzato nel proprio Paese, si potrebbe dover pagare una quota di registrazione all'organismo ADR o un contributo per singolo caso. Nella maggior parte dei casi, tali costi saranno comunque inferiori rispetto a quelli che si dovrebbero sostenere per adire un tribunale e assumere un avvocato.

### Efficienza

Gli organismi ADR notificati dovrebbero concludere una controversia entro 90 giorni (ad eccezione delle controversie di particolare complessità, che possono richiedere più tempo). Non è necessario che il o il consumatore partecipino fisicamente alla procedura. Nessuna parte è obbligata a ricorrere a un avvocato, ma entrambi ne avranno la facoltà.

### 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.

Si tratta di standard minimi 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 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.

**Da sapere:** la Direttiva (UE) 2025/2645, che modifica il quadro europeo dell'ADR in materia di tutela dei consumatori, introduce un obbligo per gli organismi ADR di informare preventivamente consumatori e professionisti circa l'eventuale utilizzo di mezzi automatizzati, nella misura in cui tale utilizzo possa incidere sulla decisione di trattare il caso o sull'esito della controversia. Consumatori e professionisti devono inoltre essere informati del diritto di richiedere che il caso sia riesaminato da una persona fisica appartenente all'organismo ADR. Inoltre, al fine di migliorare l'efficienza, la Direttiva del 2025 riconosce agli organismi ADR la possibilità di riunire più casi individuali simili presentati da consumatori, quando tali casi derivano dalla medesima pratica illecita.

## 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 da seguire (vincolanti). A seconda dell'organismo ADR, tali decisioni potrebbero essere vincolanti solo per una delle due parti oppure per entrambe.

**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 e 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.
- Un professionista e un consumatore possono accordarsi affinché, una volta sorta la controversia, essa sia risolta tramite ADR (o tramite uno specifico organismo ADR). Tuttavia, un contratto che stabilisca che il consumatore può ricorrere esclusivamente all'ADR (e non ai tribunali nazionali) e che sia concluso prima che la controversia si sia concretizzata, è nullo e privo di effetti.
- 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>

**Oltre la gestione dei reclami: informazione e monitoraggio del mercato.**

Il ruolo di alcuni organismi ADR (in particolare i difensori civici settoriali) può andare oltre la semplice risoluzione delle controversie. Alcuni organismi ADR forniscono inoltre ai consumatori informazioni sui loro diritti. Inoltre, attraverso i reclami ricevuti, possono individuare tendenze di mercato e problematiche sistemiche, e formulare raccomandazioni generali volte a migliorare il funzionamento dei mercati.

## 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. È importante notare che gli Stati membri dell'UE dovranno adottare misure nazionali per recepire la Direttiva (UE) 2025/2647 nei rispettivi ordinamenti giuridici nazionali. Alcuni di essi potrebbero decidere di andare oltre i requisiti previsti dalla direttiva UE. È pertanto molto importante esaminare le eventuali norme nazionali aggiuntive che possono applicarsi all'ADR per i consumatori nel proprio paese.

### 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.

L'elenco completo e i protocolli e regolamenti di conciliazione sono elencati al seguente link: <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/conciliazioni-paritetiche-protocolli-d-intesa/protocolli-d-intesa>

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

Scoprite la situazione nel vostro paese e per i commercianti che state formando e includete le informazioni. Fornire qui tutte le informazioni necessarie affinché gli intermediarie 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 vendete, ecco l'elenco degli organismi ADR

<https://www.mise.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tuteladelconsumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa>

## 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.).

**Da sapere:** la revisione del quadro normativo dell'ADR dell'UE, introdotta dalla Direttiva (UE) 2025/2647, introduce un "obbligo di risposta" per i professionisti: i professionisti sono ora tenuti a comunicare agli organismi ADR, entro 20 giorni lavorativi, se intendono partecipare alla procedura ADR. Tale termine può essere prorogato fino a 30 giorni lavorativi nei casi di maggiore complessità. Le legislazioni nazionali di recepimento stabiliranno le conseguenze in caso di mancato rispetto di tale obbligo da parte dei

professionisti. L'obbligo di risposta può non applicarsi in determinate circostanze, in particolare qualora la partecipazione del professionista alla procedura ADR sia obbligatoria, qualora l'esito dell'ADR possa essere raggiunto senza il consenso del professionista, oppure qualora il professionista si sia già impegnato contrattualmente a ricorrere all'ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori.

## 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.

Come indicato sopra, si ricorda che il professionista ha l'obbligo di rispondere entro 20 giorni lavorativi, comunicando se intende partecipare alla procedura ADR.


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.).

**Nota per i Lead Trainers** 

Dare alcuni esempi di vita reale

# Allegato 1

## Per TUTTI i trader

### Quando sorge una controversia del cliente

#### 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?

##### Lista di controllo — Obblighi di informazione ADR

#### 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.*

## 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 ADR<sup>6</sup>. Dovrebbe esserci un organismo competente (un ministero o un'autorità responsabile delle questioni relative ai consumatori) che ha pubblicato tale elenco. 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.

### 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 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)

[Direttiva \(UE\) 2025/2647](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2025 che modifica la Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

# Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2026