

# Modulo 5

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

## Indice

Introduzione .....	3
Sezione preliminare: contenzioso, autorità e tribunali nel diritto dei consumatori.....	7
I. Cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)? .....	10
Cos'è un organismo ADR? .....	11
Quali standard devono essere rispettati dagli organi ADR notificati? .....	12
IV. Quali sono i diversi modelli di ADR? .....	12
V. Si applicano fattori specifici per Paese o settore? .....	14
VI. Quali sono i tuoi obblighi legali relativi all'ADR? .....	15
VII. Sorge una disputa che non puoi risolvere: come usare l'ADR .....	15
VIII. Vendi online - Cos'è la risoluzione delle controversie online (ODR)? .....	18
IX. Commerci online: quali sono i tuoi obblighi riguardo la piattaforma ODR? .....	19
X. Sorge una controversia che non è possibile risolvere con un cliente online: come funziona la piattaforma ODR .....	20

**“La risoluzione alternativa delle controversie mi permette di risolvere controversie con il consumatore in modo facile e veloce”**

**Commerciante**

**“Poter contare su un organismo imparziale è un sollievo nel caso di una controversia con un commerciante”**

**Consumatore**

**“La piattaforma ODR mi permette di gestire le lamentele di consumatori di altri Paesi dell’UE, il che mi permette di migliorare la mia attività”**

**Commerciante**

## Introduzione

Caro imprenditore (o “professionista”),

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

Il progetto ConsumerLaw Ready è un progetto a livello europeo gestito da BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) in un consorzio con l'UEAPME (la voce delle PMI in Europa) e Eurochambres (l'associazione delle camere di commercio e dell'industria europee). È finanziato dall'Unione europea con il sostegno del Parlamento europeo e della Commissione europea.

L'obiettivo del progetto è di aiutarvi a soddisfare i requisiti previsti dal diritto dei consumatori dell'UE.

Il diritto dei consumatori dell'UE è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione europea negli ultimi 25 anni. Si tratta di Regolamenti UE direttamente applicabili e di Direttive UE recepite da ciascuno Stato membro dell'UE nella rispettiva legislazione nazionale. Nel 2017, la Commissione europea ha concluso una valutazione per verificare se le regole fossero ancora adatte allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo<sup>1 1</sup>. Nello specifico, si è visto principalmente che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e devono essere meglio conosciute da imprese e consumatori. Il progetto ConsumerLaw Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e alle corrispondenti funzioni legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ognuno affronta uno specifico argomento del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sui requisiti di informazione precontrattuale,
- Il modulo 2 presenta le regole sul diritto dei consumatori di recedere dai contratti a distanza e al di fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sulle soluzioni che gli operatori devono fornire quando i prodotti non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali abusive
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma ODR, un sito web ufficiale gestito dalla Commissione europea dedicato ad aiutare consumatori e commercianti a risolvere le loro controversie in maniera extragiudiziale.

Questo manuale è solo uno dei materiali per l'apprendimento creati all'interno del progetto ConsumerLaw Ready. Il sito web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. Inoltre, attraverso un forum, è possibile connettersi con esperti e altre PMI.

Il modulo 5 del manuale intende informarvi sull'ADR (risoluzione alternativa delle controversie) e l'ODR (risoluzione delle controversie online). Presenta cos'è l'ADR, che cos'è un organismo ADR, quali sono i tuoi obblighi legali relativi all'ADR

<sup>1</sup><sup>1</sup>Si possono trovare ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up 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)

e come utilizzare l'ADR. Spiega anche cos'è l'ODR (Risoluzione delle controversie online), quali sono i tuoi obblighi legali relativi all'ADR e come utilizzare l'ADR. Consigliare come semplificare, da parte tua, il rispetto della legge.

Il modulo presenta l'ADR/ODR indicate nella direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie in materia di consumo e 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 sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE.

Speriamo che trovi utili le informazioni fornite nel Manuale.

## Esempi

### Esempio 1, versione nazionale

Un cliente che ha acquistato un laptop nel tuo negozio lo restituisce dopo alcuni giorni sostenendo che non funziona e richiede un rimborso. Sebbene il portatile non funzioni correttamente in questo momento, non significa che il prodotto fosse difettoso al momento dell'acquisto.

### Esempio 1, versione online

Un cliente di un Paese vicino acquista un laptop dal tuo sito web. Alcuni giorni dopo la consegna, ti scrive un'e-mail affermando che non funziona e richiede un rimborso completo. Voi non ritenete che il prodotto fosse difettoso al momento della consegna.

### Esempio 2

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

### Esempio 3

Il tuo ristorante appena aperto è stato pubblicizzato nei media, con la promessa di ricevere con la vostra cena, durante la settimana di apertura, una bottiglia di champagne. Tuttavia, prima che la settimana finisca, lo champagne è esaurito e il nuovo ordine non è stato ancora consegnato. Uno dei tuoi clienti non ha ricevuto la bottiglia gratuita e si lamenta perché sente di essere stato imbrogliato.

In ciascuno degli scenari sopra descritti, c'è una controversia con un cliente che potrebbe non essere possibile risolvere in modo diretto con il consumatore. Forse il cliente si sentirà trattato ingiustamente e non acquisterà più 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 ti porterà in tribunale, il che sarà dispendioso a livello economico e di tempo e dannoso per la tua reputazione.

Cosa fare dunque?

Chiaramente, la cosa migliore è evitare le controversie in primo luogo. Ciò assicurandosi, fin dall'inizio, che la merce o il servizio fornito siano perfettamente conformi a quanto annunciato (in pubblicità o altro) e al contratto concluso con il consumatore.

## Sezione preliminare: contenzioso, autorità e tribunali nel diritto dei consumatori

Il diritto italiano prevede che

- i) L'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha competenza esclusiva nei confronti delle pratiche commerciali scorrette e anche per alcune altre violazioni del diritto dei consumatori, può inibire la pratica o la violazione e ne elimina gli effetti
- ii) Il singolo consumatore può adire i tribunali contro il singolo professionista per violazione, già del diritto generale dei contratti (ad esempio il dolo rimane applicabile) e, in particolare, del diritto dei consumatori
- iii) "Azione di classe" : un gruppo di consumatori che si trovano in posizione omogenea di diritti contrattuali (o anche senza rapporto contrattuale diretto) rispetto allo stesso professionista possono agire con una "azione di classe" (abbandonando ogni azione risarcitoria individuale) presso il tribunale ordinario della sede del professionista (ma tribunale di Roma competente per le marche, abruzzo, umbria e molise). Giudice verifica ammissibilità, decide procedura e sanziona, se il professionista ha torto, con sentenza.
- iv) "Legittimazione ad agire": alcune associazioni dei consumatori a livello nazionale, (esistenti da almeno tre anni) e presenti nell'elenco del Ministero dello sviluppo economico, sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti, anche in caso di violazione di detti interessi collettivi, e dunque possono (dopo 15 giorni dall'invio della lettera che chiede al professionista la cessazione del comportamento)
  - a. chiedere al tribunale competente di a) inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori; b) adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate; c) ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani
  - b. chiedere, prima di agire in un tribunale, una conciliazione dinnanzi alla camera di commercio locale (il verbale di conciliazione firmato dalle parti è verificato nella sua regolarità dal giudice e diviene titolo esecutivo) oppure dinnanzi un organismo ADR o di composizione extragiudiziale delle controversie.

Se una controversia "singola" sorge, tra un consumatore ed un professionista, è preferibile per il professionista di cercare di risolverla direttamente con il cliente prima che esso decida di adire un tribunale o altro organo competente nel suo Paese.

Se non fosse possibile trovare una soluzione in modo diretto, il procedimento giudiziario può essere un'opzione, ma, come indicato sopra, potrebbe essere costoso e dispendioso in termini di tempo. Inoltre, se il tuo cliente ha sede in un altro Paese dell'UE, la legge europea gli può consentire di denunciarti nel suo Paese<sup>2</sup>, il che può aumentare l'inconvenienza e le tue spese in quanto commerciante.

---

<sup>2</sup> Si veda il modulo 1 sugli obblighi di informazione precontrattuale (il capitolo sulle vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi ai consumatori fuori dal mio paese)



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

In questo modulo, discuteremo:

### **La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e la risoluzione delle controversie online (ODR)**

- **La risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** è un processo extragiudiziale per risolvere le controversie tra te e i tuoi clienti, con l'assistenza di un organismo ADR<sup>3</sup>.
- **La risoluzione delle controversie online (ODR)** è quando l'ADR avviene online. La piattaforma della Commissione europea, tramite il portale web dell'UE, facilita l'ODR tra voi e i vostri clienti online.

Questo modulo risponderà alle seguenti 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 sono gli standard di riferimento che tutti gli organismi ADR devono rispettare? (III)
5. Quali sono le tecniche utilizzate dagli organismi ADR per risolvere le controversie? (IV)
6. Come funziona l'ADR nel tuo Paese e nel tuo settore? (V)
7. Come puoi trovare un organismo ADR adatto al tuo settore aziendale? (V)
8. Quali sono i tuoi obblighi legali relativi all'ADR? (VI)
9. Sorge una disputa che non puoi risolvere: come usare l'ADR? (VII)
10. Con acquisti online - come usare l'ODR? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> Su tutto il Modulo, quando si parla dell'organismo ADR, si intende l'organismo ADR che soddisfa i requisiti della direttiva UE e quindi viene notificato alla Commissione europea.



# Sezione I – Risoluzione alternativa delle contraversie (ADR)

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

**La risoluzione alternativa delle controversie (ADR)**, detta anche **'risoluzione extragiudiziale delle controversie'** è una procedura volta a cercare un accordo tra le parti che, se l'accordo è raggiunto, possa risolvere le controversie tra consumatori e professionisti senza andare in tribunale. Implica l'uso di un organismo ADR che è un ente imparziale che utilizza tecniche di risoluzione delle controversie che possono includere mediazione, arbitrato o metodi misti.

Secondo la legge europea, l'ADR può essere utilizzata per qualsiasi controversia nata da un contratto tra un commerciante e un consumatore, sia che il prodotto sia stato acquistato online o offline, sia che tu e il tuo cliente viviate in Paesi uguali o diversi all'interno dell'UE.



### Quali sono i vantaggi dell'ADR?

#### **L'ADR è facile da usare**

È stata pensata per essere facile da usare ed è generalmente meno formale rispetto alle procedure giudiziarie.

#### **L'ADR è imparziale**

Osserva alcuni standard di base di imparzialità in modo che tu e i tuoi clienti sappiate che i processi sono corretti.

#### **L'ADR ha un costo non elevato**

È fornita gratuitamente o tramite tassa nominale.

#### **L'ADR è efficiente**

Una controversia sarà risolta, con l'ADR, entro 90 giorni, salvo casi eccezionali.

#### **L'ADR promuove le buone intenzioni**

L'utilizzo dell'ADR sarà visto dai vostri clienti come un segno di buona volontà, di impegno per la correttezza e un buon servizio nei loro confronti.

#### **L'ADR è privata**

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

#### **L'ADR è flessibile**

L'uso dell'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.

### **Ricordi questo esempio fatto nell'introduzione?**

Un cliente di un Paese vicino acquista un laptop dal tuo sito web. Alcuni giorni dopo la consegna, ti scrive un'e-mail affermando che non funziona e richiede un rimborso completo. Voi non ritenete che il prodotto fosse difettoso al momento della consegna.

### Soluzione semplice - Il nostro consiglio

Questa controversia può essere risolta con l'ADR. L'organismo ADR scelto ascolterà entrambe le parti e proporrà una soluzione. Questo servizio sarà fornito gratuitamente o per tassa nominale e non dovrai far ricorso ad un avvocato. L'organismo ADR può trovare o proporre per voi o il consumatore una soluzione di compromesso ritenuta accettabile da entrambe le parti: ad esempio, è possibile accettare la restituzione del laptop o riparare eventuali difetti rilevati.

## Cos'è un organismo ADR?

Un organismo ADR è un'organizzazione o un individuo imparziale che aiuta consumatori e professionisti a trovare un accordo volto a risolvere le controversie, senza andare in tribunale. Gli organismi di ADR esistono in molti Paesi europei da qualche tempo. Si possono considerare come organismi ADR: Commissioni per le controversie, servizi di arbitrato, conciliatori, mediatori e persino difensori civici. La terminologia ADR è assai ampia ed è necessario precisare che queste figure sono comunque diverse e non vanno confuse. La Direttiva UE 2013/11/UE non facilita tali distinzioni in quanto si limita a includere, con il termine ADR, qualsiasi e tutte le “procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere”,

Comunque, è necessario distinguere almeno, ed in particolare, l'arbitrato rispetto alle altre procedure ADR. L'arbitrato non è volto a facilitare la ricerca di un accordo tra le parti come la negoziazione, mediazione o conciliazione. L'arbitrato ha una funzione giurisdizionale, richiede l'accordo delle parti per portare la controversia dinnanzi al tribunale, ma poi la sentenza del tribunale è resa in diritto (salvo se le parti richiedono l'equità) ed è obbligatoria per le parti. Le

stesse sono vincolate senza margine per “accettare” o no la sentenza.

A volte, nel passato, a seconda del paese, l'ADR era disponibile per le controversie solo in determinati settori, come i viaggi o l'elettricità. Inoltre, in passato, gli organismi ADR non erano tutti ugualmente indipendenti e non disponevano tutti di simili procedure semplificate.

L'Unione europea era consapevole dei vantaggi dell'ADR per i consumatori e i professionisti. Sapeva che l'ADR poteva, se le parti si prestano alla ricerca di un accordo e non sono particolarmente “litigiose”, contribuire ad aumentare la fiducia nel mercato unico e promuovere la crescita. Per facilitare lo sviluppo e l'uso dell'ADR, quindi, ha adottato una legislazione in questo settore.

La direttiva ADR<sup>4</sup> è entrata in vigore il 9 luglio 2015 e si applica a:

1. Tutti i settori di consumo (eccetto i servizi sanitari e di istruzione superiore pubblica).
2. Tutti i Paesi dell'UE
3. Acquisti online e offline,

Ai sensi della legge, un organismo ADR può presentare domanda all'autorità competente dello Stato membro in cui è basato per diventare un organismo ADR notificato. Se un organismo ADR è notificato ai sensi della legge, è garantito che rispetterà determinati standard di qualità relativi a equità, efficienza e accessibilità. In questo modulo, quando viene menzionato l'organismo ADR, intendiamo l'organismo ADR conforme ai requisiti della direttiva UE e notificato alla Commissione europea.

<sup>4</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei

consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE

## Quali standard devono essere rispettati dagli organi ADR notificati?

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

### Sono imparziali

Gli organismi ADR notificati, durante una controversia, saranno in genere completamente indipendenti dal consumatore e dal commerciante. In alcuni casi, dei gruppi di commercianti possono essere autorizzati a finanziare organismi ADR approvati, ma solo a condizioni rigorose che garantiscano l'imparzialità del processo di risoluzione delle controversie.

### Sono competenti

Gli organismi notificati saranno esperti nella procedura ADR in modo che i servizi forniti siano efficaci. La conoscenza del diritto è meno necessaria in altre tecniche ADR mentre se le parti scelgono l'arbitrato, l'arbitro deve conoscere bene il diritto sostanziale del settore o dei settori in cui lavora (ad esempio: un arbitro in materia di diritti dei passeggeri nel trasporto aereo conoscerà la legge di questo settore).

### Sono accessibili economicamente

Gli organismi ADR notificati devono fornire i loro servizi gratuitamente o per carica nominale.

### Sono efficienti

Gli organismi ADR notificati devono concludere la procedura di ADR entro 90 giorni (salvo controversie di eccezionale complessità che potrebbero richiedere più tempo). Può non essere necessario per te o per il consumatore presenziare fisicamente, salvo se delle udienze sono previste. Né tu né i tuoi clienti avrete bisogno di ricorrere ad un avvocato.

### Sono trasparenti

Gli organismi ADR notificati pubblicheranno i dettagli dei settori commerciali di competenza; le procedure impiegate; i costi coinvolti (se presenti); e le conseguenze legali delle loro decisioni. 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 impiegato per risolvere una controversia.

Il **caso**: The Furniture Ombudsman nel Regno Unito pubblica non solo le statistiche e l'elenco dei rivenditori abbonati, ma anche varie guide sia per i consumatori che per le aziende

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Quanto richiede la Direttiva sono standards di riferimento che tutti gli organismi ADR notificati devono rispettare. Tuttavia, non tutti gli organismi ADR funzionano esattamente allo stesso modo. Oltre agli standard sopra menzionati, alcuni organismi ADR potrebbero dover soddisfare standard aggiuntivi a causa del settore commerciale di cui si occupano o dello Stato membro in cui risiedono. Inoltre, organismi ADR diversi utilizzeranno tecniche diverse per risolvere le controversie.

Prima di utilizzare un particolare organismo ADR, quindi, cerca 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

Con la mediazione, l'organismo ADR nomina un mediatore che faciliterà la discussione tra le parti e la

ricerca di un accordo che possa mettere fine alla controversia.

Il **caso**: Il Belgian Consumer Mediation Service fornisce diversi esempi di casi in cui è stato possibile trovare un compromesso, come uno sconto sul prossimo conto al ristorante o, nel caso di un abbonamento in palestra, un'interruzione temporanea dell'abbonamento durante i lavori di ristrutturazione.

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

### Conciliazione

Un conciliatore ascolterà entrambe le parti della controversia e faciliterà la discussione, come un mediatore. In più valuterà progressivamente gli esiti possibili della controversia e proporrà, al momento opportuno, uno o più progetti d'accordo, basati su tale valutazione.



### Arbitrato

Come già spiegato, l'arbitro esercita una funzione giurisdizionale e rende un lodo in diritto, che è obbligatorio per le parti. L'accordo delle parti è dunque richiesto solo all'inizio del processo, affinché la controversia sia portata dinanzi all'arbitro, non con riferimento al lodo che è obbligatorio.

E' importante precisare che

- i) Mediazione, conciliazione e arbitrato, sono le forme principali ma non esclusive di ADR.
- ii) Le distinzioni effettive tra mediazione e conciliazione, e altre procedure non giurisdizionali, variano in buona parte secondo l'accordo delle parti e i regolamenti adottati dall'organismo ADR che le stesse scelgono. Dunque è importante che le parti conoscano bene detti regolamenti.
- iii) Diverso è il discorso per l'arbitrato che è generalmente disciplinato dalla legislazione degli Stati Membri in modo uniforme sul territorio

### I metodi misti

Alcuni organismi ADR possono suggerire alle parti di combinare diverse tecniche all'interno della loro procedura. Ad esempio, potrebbero iniziare con la mediazione e, se trovare un accordo è impossibile, proporre una soluzione basata sulla propria valutazione della situazione. L'organismo ADR propone un tipo, o una combinazione di tipi, di ADR ma poi sono le parti a decidere quale ADR sarà applicata alla loro controversia.

### Le risoluzioni fornite dall'ADR possono essere vincolanti o non vincolanti:

- Alcuni organismi ADR emettono raccomandazioni, non vincolanti, che tu e il tuo cliente potete scegliere di accettare o meno.
- Alcuni organismi ADR formulano decisioni che sarete obbligati a seguire (vincolanti), ed è il caso dell'arbitrato.

**I seguenti punti sono validi per un ADR vincolante e non vincolante:**

- Se la decisione di un organismo ADR è vincolante, ne sarai informato all'inizio del procedimento.
- Se viene presa una decisione vincolante, , come in arbitrato, ma non si è d'accordo, si può fare ricorso in tribunale solo se lo permette il diritto dello Stato Membro.
- Anche se commercianti e consumatori, una volta che nasce una controversia, possono decidere di utilizzare un procedimento ADR, i commercianti non sono autorizzati a includere nei termini contrattuali del punto di vendita l'obbligo per i clienti a utilizzare l'ADR invece dei tribunali in caso di controversia

**Il caso:** le decisioni della Camera dei Reclami del Settore Viaggi nei Paesi Bassi sono vincolanti per il commerciante e devono essere rispettate entro 2 mesi.

Tre esempi di organismi ADR in Italia

#### **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) (procedura non vincolante)**

Via Giovanni Battista Martini, 3  
Roma, 00198

[info.acf@consob.it](mailto:info.acf@consob.it)

<http://www.acf.consob.it>

Tel. +39 06 8477850

#### **Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (procedura non vincolante)**

Via XX Settembre, 97/E, Roma, 00187

<http://www.arbitrobancariofinanziario.it> Tel. +39 06 47929235

[ABF@bancaditalia.it](mailto:ABF@bancaditalia.it)

#### **ADR Center (procedura non vincolante)**

Via Marcantonio Colonna 54, Roma, 00192

[info@adrcenter.com](mailto:info@adrcenter.com)

<http://www.adrcenter.com>

Tel.+39 06 360937

Si prega di controllare gli organismi ADR del proprio Paese che è possibile [trovare su](#) <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main> .adr.show e includete almeno 3 reali esempi nazionali di ciò che gli organismi ADR del tuo Paese possono fare e idealmente dei 3 settori interessati.

Come indicato sopra, tutti gli organismi ADR notificati devono pubblicare informazioni sui loro procedimenti e sul loro lavoro. Queste informazioni saranno disponibili sul sito Web dell'ADR o saranno fornite su richiesta in forma durevole.

**Il caso:** Ogni organismo ADR deve essere considerato con attenzione, nei suoi settori d'attività, tempi, costi , procedure (vincolanti o non), prima che il professionista e il consumatore decidano se usare uno o l'altro di tali organismi.

## **V. Si applicano fattori specifici per Paese o settore?**

Abbiamo esaminato gli standard di base imposti dalla Direttiva che tutti gli organismi ADR notificati devono rispettare e abbiamo esaminato le diverse tecniche utilizzate dagli organismi ADR per risolvere le controversie. Per molti professionisti l'uso dell'ADR non è obbligatorio e sceglieranno di usarlo per i vantaggi che offre. Questi professionisti possono prendere decisioni informate sull'utilizzo dell'ADR e sulla scelta di un organismo ADR in base a quello che abbiamo indicato finora.

È importante notare, tuttavia, che potrebbero esserci **altri** requisiti e regole per la tua attività riguardo l'ADR a seconda del tuo Paese o del tuo settore di attività.



In questa sezione, scopriremo cosa si applica a te.

Gli elenchi degli organismi ADR possono essere richiesti all'autorità nazionale o alla piattaforma ODR sul portale UE che elenca gli organismi ADR per Paese. Oltre alla legislazione pertinente a livello nazionale, le informazioni fornite dagli organismi ADR notificati dovrebbero indicare se alcuni operatori commerciali sono legalmente obbligati a utilizzare i loro servizi e/o vincolati alle loro decisioni

Di solito è il cliente che avvia il processo ADR ma, in alcuni Paesi, anche i professionisti possono presentare un reclamo contro un cliente.

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

In alcuni Paesi, determinati operatori commerciali DEVONO accettare la decisione di determinati organismi ADR.

Alcuni settori in alcuni Paesi sono obbligati a ricorrere a particolari organismi ADR.

**Per esempio**, le banche irlandesi sono obbligate a presentarsi all'ADR tramite l'Irish Financial Ombudsman Services, ma questo organismo ADR non è ancora notificato in Irlanda.

Inoltre, alcune imprese potrebbero essere "impegnate" in termini di ADR, ma l'organismo ADR che utilizzano può essere notificato in un altro Stato membro europeo. Ad esempio, le società di noleggio auto in diversi paesi europei si sono impegnate a utilizzare il servizio europeo di conciliazione di noleggio auto, che è un ADR notificato nel Regno Unito.

Alcuni commercianti possono essere membri di un'associazione di commercio che prevede l'invio di

reclami da parte dei consumatori a un particolare organismo ADR.

## VI. Quali sono i tuoi obblighi legali relativi all'ADR?

### 1. Prima che sorga una controversia:

Se sei obbligato a utilizzare l'ADR o ti sei impegnato a utilizzare l'ADR, devi indicare ai tuoi clienti quale organismo o enti ADR utilizzi, sul tuo sito web (se ne hai uno) e, se applicabile, sui termini e condizioni generali dei tuoi contratti con i clienti. Condividendo queste informazioni, è necessario fornire anche il sito Web dell'organismo o degli organismi ADR.

### 2. Se sorge una controversia con un cliente:

Se sei obbligato o ti impegni a utilizzare l'ADR [vedi sopra] e sorge una controversia che non riesci a risolvere direttamente (senza ADR), devi informare il cliente dei tuoi obblighi e impegni ADR, dell'organismo ADR o degli organismi pertinenti e specificare se si farà uso dell'organismo o degli organismi ADR pertinenti per la controversia in questione. Queste informazioni devono essere fornite al cliente su supporto cartaceo o in un altro formato "durevole" che il cliente può memorizzare elettronicamente (ad esempio, un'e-mail, un'unità USB, ecc.).



## VII. Sorge una disputa che non puoi risolvere: come usare l'ADR

Una volta che il consumatore fa un reclamo sulla tua attività, ne riceverai la notifica dall'organismo ADR.

In seguito, riceverai alcune informazioni sulla procedura e sarà possibile trovare ulteriori informazioni riguardo l'organismo ADR tramite il sito web dell'organismo ADR o su richiesta.

A seconda dei tuoi obblighi come professionista, puoi scegliere a questo punto di non sottoporli alla procedura ADR, anche se il cliente può quindi procedere in altro modo, ed adire un tribunale per chiedere soddisfazione.

In questa fase, potrebbe anche essere possibile risolvere immediatamente la controversia (e quindi interrompere la procedura) ad esempio, suggerendo al consumatore un indennizzo e qualora il consumatore lo accetti.

Puoi scegliere di continuare con la procedura ADR potrebbero esserci una serie di dichiarazioni, sia da parte tua che dei tuoi clienti.

L'organismo ADR spiegherà tutti i passaggi che devono essere o possono essere intrapresi e le conseguenze di tali passaggi.

Una volta raggiunto un risultato, esso sarà vincolante o non vincolante, a seconda dell'organismo ADR coinvolto e della procedura che propone e che il consumatore e il professionista hanno accettato.

L'organismo ADR spiegherà anche gli aspetti pratici della soluzione suggerita. Ad esempio, se ti suggerisce di concedere un risarcimento economico al consumatore per un laptop difettoso, dovrebbe anche indicarti quando dovresti pagare, se tu o il consumatore poteste presentare ricorso in tal senso in tribunale, ecc.



Lasciando momentaneamente da parte le procedure ADR, i **contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali** sono i contratti conclusi con la presenza fisica contemporanea tua e del consumatore, ma in un luogo che non è la sede della tua attività. Come già indicato in altri Moduli, i locali commerciali includono mobili e immobili che fungono da luogo di lavoro permanente o abituale, o anche stagionale, del professionista. In genere, i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali sono contratti stipulati a casa del consumatore, luogo di lavoro del consumatore o durante un'escursione che hai organizzato.

Oltre ai requisiti di informazione precontrattuale stabilite dalla direttiva UE 2011/83/UE sui diritti dei consumatori recepita nelle leggi nazionali degli Stati membri dell'UE, tieni presente che potrebbero applicarsi anche altri atti legislativi (ad es. regole settoriali), che a volte possono sovrapporsi, quindi assicurati di rispettare anche queste regole.

# Sezione II – Risoluzione delle controversie online (ODR)

## VIII. Vendi online - Cos'è la risoluzione delle controversie online (ODR)?

Accanto alla crescita dell'e-commerce, è cresciuto anche il numero di controversie relative agli acquisti online. In tali controversie, tu, il commerciante, in genere non avrai mai incontrato il cliente di persona e, inoltre, potreste non avere una lingua parlata in comune. Ciò rende potenzialmente più complicata la risoluzione di tali controversie.

### Esempi

#### Esempio 1

Vendete strumenti di misurazione online in molti Paesi dell'UE. Un giorno ricevi un'e-mail in una lingua che non parli. L'e-mail sembra provenire da un consumatore insoddisfatto di uno dei tuoi prodotti e vuole indietro i suoi soldi. Il periodo di recesso per la restituzione dell'articolo è già scaduto, e sei sicuro che non ci fossero problemi con il prodotto che hai fornito.

#### Esempio 2

Hai un'attività online che vende gioielli fatti a mano. Un cliente ordina una collana di pietre semipreziose e di vetro. Tuttavia, al momento della consegna era danneggiata. Non pensi che sia colpa tua, in quanto il tuo imballaggio di solito previene qualsiasi danno.

#### Esempio 3

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

La piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR) è messa a disposizione dalla Commissione europea per aiutarti a risolvere le controversie con i tuoi clienti online. È stata creata in base a una legge dell'UE denominata regolamento per la risoluzione delle controversie online dei consumatori.<sup>5</sup>

La piattaforma ODR è operativa dal febbraio 2016 e può essere utilizzata per qualsiasi controversia contrattuale derivante dall'acquisto online di beni o servizi in cui il commerciante e il consumatore hanno entrambi sede nell'UE o nel SEE.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



La piattaforma ODR è progettata per facilitare la comunicazione tra te, il tuo cliente e un organismo ADR. Poiché la piattaforma ODR utilizza solo organismi ADR notificati, le informazioni già fornite nella prima sezione sulle garanzie di qualità per gli organismi ADR notificati (vedi supra, SEZIONE I. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ALTERNATIVE) sono rilevanti anche qui.

La piattaforma ODR, tuttavia, rende ancora più semplice l'ADR fornendo traduzioni automatizzate tra tutte le lingue dell'UE, oltre a informazioni e supporto durante l'intero processo.

<sup>5</sup> Regolamento n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione delle controversie online dei

consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE

## Esempi

### Esempio 1

Il cliente desidera ricevere i suoi soldi indietro dopo che il periodo di recesso era scaduto.

Successivamente, ricevi una notifica dalla Piattaforma ODR che ti informa che questo cliente ha avviato un reclamo. Ti registri sulla piattaforma e scopri che ci sono diversi organismi ADR che possono aiutarti a trovare una soluzione. Utilizzando la piattaforma, proponi un organismo ADR specifico e il tuo cliente è d'accordo. La controversia viene quindi automaticamente trasferita all'organismo ADR. Dopo aver richiesto ulteriori informazioni a te e al cliente, l'organismo ADR suggerisce di rimborsare al cliente per il 25% del prezzo a causa del fatto che le informazioni sul tuo sito Web non erano sufficientemente chiare. Siete entrambi d'accordo e il caso è chiuso. Durante tutto il processo, tu e il tuo cliente comunicate nelle vostre lingue madri e la piattaforma garantisce la traduzione.

### Esempio 2

Il tuo cliente si lamenta di questa collana rotta tramite la piattaforma ODR. Sei d'accordo su quale organismo ADR usare e la controversia viene trasferita lì.

All'esame della confezione e di tutti gli altri elementi rilevanti, l'organismo ADR decide a favore del cliente e suggerisce di fornire un rimborso. Sebbene tu sia sorpreso dal risultato, sei soddisfatto che il corpo ADR abbia preso una decisione in modo equo.

### Esempio 3

Se sei un commerciante online e desideri dimostrare il tuo impegno per standard elevati di servizio clienti, puoi registrarti come commerciante sulla piattaforma ODR

anche se non è stato fatto alcun reclamo nei tuoi confronti.

Registrandoti sulla piattaforma, renderai più facile per i tuoi clienti interagire con te e ti assicurerai che tutti i reclami fatti verso di te utilizzando la piattaforma verranno ricevuti da te al tuo indirizzo email scelto.

## IX. Commerci online: quali sono i tuoi obblighi riguardo la piattaforma ODR?

Se commerci online, hai i seguenti obblighi nei confronti della piattaforma ODR. Questi obblighi si applicano a tutti gli operatori online, che essi intendano utilizzare la piattaforma ODR o meno:

1. Devi indicare chiaramente il tuo indirizzo e-mail sul tuo sito web. Un modulo di contatto interattivo non è sufficiente.
2. Devi fornire un link sul tuo sito web per la piattaforma di risoluzione delle controversie online [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Questo link deve essere visibile e facilmente accessibile sul sito<sup>6</sup>.

SE commerci online e sei legalmente obbligato o impegnarti a usare l'ADR [vedi sezione v sopra] devi anche fare quanto segue:

1. Informare i tuoi clienti dell'esistenza della piattaforma ODR e della possibilità di utilizzare la piattaforma ODR per risolvere le controversie. Fornire un link sul tuo sito web alla piattaforma di risoluzione delle controversie online e includere anche informazioni sulla piattaforma ODR nei termini e condizioni standard che utilizzi per i tuoi

<sup>6</sup> Per aiutarvi a rispettare tale obbligo legale, potete usare degli schemi prefabbricati (disponibili in tutte le lingue). Li trovate su [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm)

contratti con i consumatori.

2. Quando invii al tuo cliente un'e-mail che suggerisce di utilizzare un organismo ADR, devi anche includere il link alla piattaforma ODR.

## **X. Sorge una controversia che non è possibile risolvere con un cliente online: come funziona la piattaforma ODR**

- Il cliente presenta un reclamo sulla piattaforma.<sup>7</sup>
- Riceverai una notifica via e-mail 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.
- Seleziona il corpo ADR che desideri utilizzare (o quello che sei obbligato a utilizzare, in base alle regole del tuo Paese/settore) e invia questa proposta al tuo cliente.
- Il cliente può accettare l'organismo ADR proposto o può suggerire un altro organismo ADR dall'elenco presente sulla piattaforma.
- Una volta che entrambi si trovano d'accordo sull'organismo ADR da utilizzare, la denuncia va a quell'organismo ADR.
- Dopo che la denuncia è stata trasferita all'organismo ADR, si applicano le regole e le procedure di tale organismo.
- Sarai aggiornato sui progressi del tuo caso tramite notifiche via email e sarai in grado di interagire con il processo se necessario tramite la Piattaforma ODR.
- Durante il processo sarai in grado di utilizzare lo strumento di traduzione per tutti i documenti e i messaggi che invii e ricevi.

- Il processo ODR sarà completato entro 90 giorni.

La piattaforma ha anche un tutorial molto chiaro su come usarlo. Per accedervi, vai alla piattaforma ODR [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) e cerca la guida dell'utente.



<sup>7</sup>Nei paesi dove il commerciante può iniziare l'ODR, il trainer principale dovrà inserire una clausola che la descrizione fornita si

riferisca all'ODR richiesto dal cliente, ma che anche l'ODR iniziato dal commerciante sia possibile..

# Allegati

## Per TUTTI i commercianti

Quando sorge una controversia con il cliente

Lista di controllo - obblighi di informazione ADR

**Prima che sorgano controversie con i clienti**

**Lista di controllo - obblighi di informazione ADR**

- Hai informato il tuo cliente della possibilità di utilizzare l'ADR? ☐
- Hai informato il tuo cliente a riguardo sia via e-mail o tramite supporto cartaceo o altri mezzi "durevoli"? ☐
- Hai informato il tuo cliente (via e-mail, su supporto cartaceo o con altri mezzi "durevoli") se farai uso di un organismo ADR per risolvere questa controversia? ☐



## Per i commercianti ONLINE

### Prima che sorgano controversie con i clienti

#### Lista di controllo - obblighi di informazione ADR

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

1. Sei conforme alla lista di controllo "per tutti i commercianti"?

*NB: i commercianti online devono rispettare la lista di controllo sopra indicata "per tutti i commercianti"*

☐

2. Il tuo indirizzo e-mail è indicato sul tuo sito web in modo che le persone possano trovarlo facilmente?

*NB: un Modulo di Contatto online che non indica l'indirizzo email non è sufficiente per soddisfare questo requisito.*

☐

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



## Per i commercianti ONLINE

### Quando sorge una controversia con il cliente

#### Lista di controllo - obblighi di informazione ADR

Se consigli ad un cliente di utilizzare un organismo ADR, informi anche il consumatore della Piattaforma ODR e includi il link pertinente nella tua e-mail?

☐

## Definizioni per il glossario sulle Risoluzione alternativa delle dispute (dalla legislazione)

**‘consumatore’** indica tutte quelle persone naturali che stanno operando per obiettivi al di fuori del proprio settore di commercio, attività, talento o professione;

**‘commerciante’** indica tutte quelle persone naturali, o tutte le persone legali indipendentemente se privatamente o pubblicamente che agiscono, anche tramite persone che agiscono a loro nome o per loro conto, per obiettivi relativi al proprio settore di commercio, attività, talento o professione;

**‘disputa domestica’** indica una disputa contrattuale derivante da un servizio di vendita o contratto, durante il quale, al momento dell'ordine dei beni o servizi da parte del consumatore, egli risiede nello stesso Stato membro del commerciante;

**‘procedure ADR’** - procedure per soluzioni al di fuori del tribunale di dispute domestiche e transnazionali riguardo obblighi contrattuali derivanti da contratti di vendita o contratti di servizio tra un commerciante con sede all'interno dell'Unione e un consumatore residente nell'Unione tramite l'intervento di un organo ADR che propone o impone una soluzione o avvicina le parti con lo scopo di facilitare una risoluzione amichevole.

**‘contratto di vendita o di servizio online’** indica un contratto di vendita o di servizio in cui il commerciante, o il suo intermediario, ha offerto dei beni o servizi su un sito internet o un altro mezzo elettronico e il consumatore ha ordinato tali beni o servizi su suddetto sito o mezzi elettronici;

**‘mezzo elettronico’** significa apparecchiature elettroniche per l'elaborazione (compresa la compressione digitale) e l'archiviazione di dati che sono interamente trasmessi, trasportati e ricevuti via filo, via radio, attraverso mezzi ottici o di altri mezzi elettromagnetici (ad esempio un'e-mail o un video messaggio).

## Link alla legislazione

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

[Regolamento No 524/2013](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (disponibile in tutte le lingue dell'UE)



### **DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ:**

Questo documento è stato preparato per la Commissione europea, tuttavia esso riflette solo le opinioni degli autori e la Commissione o gli autori non possono essere ritenuti responsabili per qualsiasi uso che potrà essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Questo documento non è giuridicamente vincolante e non si tratta di un'interpretazione formale dell'UE o della legislazione nazionale, né può fornire una consulenza legale esaustiva o completa. Non intende sostituire la consulenza professionale legale su questioni specifiche. I lettori dovrebbero anche essere consapevoli che delle proposte legislative sono attualmente in fase di negoziazione a livello comunitario e nazionale: qualsiasi versione cartacea dei moduli dovrebbe essere confrontata con possibili aggiornamenti sul sito Web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

