

ODR: la nuova piattaforma europea

Quando i consumatori incontrano un problema dopo aver effettuato un acquisto on line, se vogliono evitare il giudizio, possono prima provare a rivolgersi a un organismo di risoluzione stragiudiziale, più precisamente a un organismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR Alternative Dispute Resolution) o, se la procedura di risoluzione viene condotta online, ODR (Online Dispute Resolution). Queste procedure sono poco dispendiose, in genere non è necessaria l'assistenza da parte di un legale, e per incoraggiare la diffusione l'Unione Europea si è prodigata con diverse iniziative, anche normative: in particolare nel 2013 ha emanato una direttiva volta a promuoverle e a uniformarne le procedure, in modo da rendere più agevole, rapida ed economica non solo la risoluzione delle controversie nell'ambito dello stesso Stato Membro ma anche di quelle transfrontaliere, ossia di quelle controversie relative a obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito delle quali il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista.

Si tratta della Direttiva 2013/11/EU, che, per trovare attuazione nei Paesi UE, ha necessitato del recepimento nelle normative nazionali, e che è stata affiancata anche da alcuni Regolamenti, in particolare, per quello che qui interessa, dal [REGOLAMENTO](#) (UE) 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 (regolamento sull'ODR per i consumatori).

La piattaforma ODR

In ossequio alle previsioni normative di matrice europea sopra sommariamente riferite, il 9 Gennaio 2016 la Commissione ha lanciato una nuova piattaforma (**piattaforma ODR**) per la risoluzione alternativa delle controversie online. Gli organismi di risoluzione alternativa delle

Cristina Vicarelli

Avvocato

controversie (organismi ADR) notificati dagli Stati membri possono accreditarsi immediatamente, mentre consumatori e professionisti avranno accesso a partire dal 15 febbraio 2016.

La piattaforma consentirà di risolvere le controversie online (anche quelle transfrontaliere): consumatori e professionisti potranno presentare un reclamo online, e gli organismi ADR faranno da arbitri tra le parti per risolvere il problema. Il ricorso alla piattaforma è facoltativo, ma per agevolare la diffusione nel Regolamento 524/2013 si è previsto che i siti di **commercio elettronico dovranno indicare obbligatoriamente il link alla procedura**.

Infatti, come si legge al considerando 30 del predetto Regolamento, al fine di assicurare un'ampia sensibilizzazione dei consumatori all'esistenza della piattaforma ODR, i professionisti stabiliti nell'Unione e operanti con contratti di vendita o di servizi online dovrebbero fornire sui loro siti web un **link** elettronico alla piattaforma ODR. I professionisti dovrebbero inoltre fornire il proprio **indirizzo di posta elettronica** di modo che i consumatori possano disporre di un primo punto di contatto (obbligo già previsto, invero, dall'art. 7 del D.Lgs 70/03). L'obbligo di fornire un link elettronico alla piattaforma ODR non dovrebbe pregiudicare l'articolo 13 della direttiva 2013/11/UE riguardante l'obbligo dei professionisti di informare i consumatori sulle procedure ADR alle quali i professionisti sono soggetti e dell'impegno che essi prendono di ricorrere o no a procedure ADR (cfr. sul punto art. 141 sexies D. Lgs. 206/2005 come modificato dal D. Lgs. 6 Agosto 2015 n. 130 che prevede un impegno **discrezionale** da parte dei professionisti) per la risoluzione delle controversie con i consumatori. Inoltre, tale obbligo non dovrebbe pregiudicare l'articolo 6, paragrafo 1, lettera t), e l'articolo 8 della direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori. L'articolo 6, paragrafo 1, lettera t) della direttiva 2011/83/UE (cfr. art. 49 c. 1 lett. v del Codice del Consumo) stabilisce che, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, il professionista debba informare il consumatore della possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e delle condizioni per avervi accesso. sempre secondo il considerando 30, per gli stessi motivi di sensibilizzazione del consumatore, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le associazioni di consumatori e le associazioni di imprese a fornire un link elettronico alla piattaforma ODR.

Informazione dei consumatori

Più specificamente **l'articolo 14** del Regolamento, rubricato "Informazione dei consumatori " dispone al primo comma che i professionisti stabiliti nell'Unione che operano mediante contratti di vendita o servizi online e i mercati online stabiliti nell'Unione, forniscano nei loro siti web un **link elettronico alla piattaforma ODR**. Tale link deve essere **facilmente accessibile** ai consumatori. I professionisti stabiliti nell'Unione operanti mediante contratti di vendita o di servizi online debbono indicare anche i propri **indirizzi di posta elettronica** (ma come detto, tale obbligo era già imposto dal D. Lgs. 70/03).

Al secondo comma, invece, si differenzia tale obbligo dagli obblighi informativi posti in capo ai professionisti stabiliti nell'Unione, che operano mediante contratti di vendita o servizi online, che si sono impegnati o sono tenuti a ricorrere a uno o più organismi ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori, precisando che sussiste comunque l'obbligo di informare i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma ODR e alla possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR per risolvere le loro controversie. **Essi forniscono un link elettronico alla piattaforma ODR sui loro siti web** e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica, nella posta elettronica stessa. Le informazioni sono fornite altresì, se del caso, nelle **condizioni generali** applicabili ai contratti di vendita e di servizi online.

Che fare?

In buona sostanza si domanda agli operatori commerciali, a far data dal 9 Gennaio 2016, di inserire nei loro siti il link alla [Piattaforma UE dedicata](#) alla ODR e in modo che sia facilmente accessibile, e ciò anche se non sono obbligati a sottostare a un sistema di risoluzione delle controversie alternativo e anche se non si sono volontariamente impegnati a sottoporre eventuali controversie ad ADR (cosa che, peraltro, comporterebbe ulteriori obblighi informativi).

Cristina Vicarelli
Avvocato