

Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa



# ADR

## LA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE



COFINANZIATO DA:



Unione Europea



*Ministero  
dello Sviluppo Economico*

AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE

PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN  
SÜDTIROL

Con l'adozione del D. Lgs. n.130/2015 il legislatore italiano ha dato attuazione alla Direttiva ADR (2013/11/UE) sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. La direttiva ha l'obiettivo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno attraverso una maggiore protezione dei consumatori cui viene offerta la possibilità, in caso di controversia, di ricorrere a procedure stragiudiziali, rapide e poco onerose, gestite da un organismo ADR (**Alternative dispute resolution**).

## L'ORGANISMO ADR



È definito organismo ADR qualsiasi organismo che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR e che, rispettando determinati requisiti di qualità, quale quello di stabilità, efficienza, imparzialità, non onerosità, è iscritto nell'elenco istituito presso le autorità italiane competenti (Ministero dello Sviluppo Economico, Banca d'Italia,

Consob, Ministero di Giustizia, Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico e Autorità per le garanzie nelle comunicazioni).

Tale organismo è tenuto ad trattare sia le controversie nazionali (il consumatore e il professionista risiedono nello stesso Paese) che le controversie transfrontaliere (il consumatore risiede in un Paese europeo diverso da quello del professionista), comprese quelle derivanti da contratti conclusi online. Deve, altresì, consentire che sia la presentazione della domanda per avviare la procedura che lo scambio delle informazioni fra le parti possa avvenire anche in via telematica. L'organismo ADR è, inoltre, obbligato a mantenere un sito web aggiornato che offra adeguate informazioni circa il funzionamento della procedura ADR e garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto della normativa vigente in materia. Ulteriori obblighi informativi a carico dell'organismo ADR riguardano le mo-

dalità di contatto, le tipologie di controversie in cui è specializzato, le lingue nelle quali possono essere presentate le domande e la pubblicazione di una relazione annuale sull'attività espletata. L'organismo ADR è, infine, tenuto ad adottare ogni misura necessaria affinché le persone fisiche incaricate alla trattazione della controversia siano nominate secondo criteri determinati, siano in possesso di specifiche conoscenze e competenze e siano imparziali.



## LA PROCEDURA ADR

Il consumatore può ricorrere, senza l'assistenza di un legale, alle procedure di risoluzione extragiudiziale in caso di controversie insorte nell'ambito di contratti di acquisto, conclusi online o offline, di beni e servizi (ad esclusione dei servizi sanitari e scolastici) quando il tentativo di risolvere la lite direttamente con il professionista non abbia avuto un esito positivo.

La durata della procedura è di 90 giorni (con possibilità di una proroga qualora la controversia sia complessa) che decorrono dal momento in cui l'organismo ADR riceve il fascicolo completo della domanda. Alla scadenza del termine, l'organismo ADR propone una soluzione e ne informa le parti precisando che la soluzione proposta potrebbe essere diversa da una eventuale decisione di un organo giurisdizionale cui è possibile ricorrere se la proposta di risoluzione medesima è rigettata. Dalla data di comunicazione alle parti del mancato accordo ricominciano a decorrere i termini prescrittivi che sono interrotti per effetto della presentazione della domanda di avvio della procedura.

L'organismo ADR ha, tuttavia, la facoltà di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per specifici motivi ma, in tal caso, deve informarne le parti fornendo una spiegazione motivata entro 21 giorni dalla data di ricezione del fascicolo della domanda. È, poi, nel potere delle parti ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento con salvaguardia del diritto intangibile delle parti di accedere al sistema giudiziario.

Fanno parte degli organismi ADR e sono iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico, punto di contatto unico con la Commissione Europea, le **procedure di negoziazione paritetica**. Queste procedure, istituite sulla base di protocolli di intesa tra imprese e/o loro associazioni e le associazioni dei consumatori riconosciute, sono disponibili in molti settori e prevedono che la soluzione della controversia venga proposta da una commissione costituita, in modo paritario, da un rappresentante dell'impresa e da un rappresentante di una delle associazioni dei consumatori firmatarie dell'accordo. Data la peculiarità della procedura - la soluzione non è proposta da un soggetto terzo ma è condivisa dalle parti- le negoziazioni paritetiche devono rispettare ulteriori requisiti di indipendenza e trasparenza.

## ODR - ONLINE DISPUTE RESOLUTION

L'ODR è una procedura ADR condotta esclusivamente online e, pertanto, utile in caso di controversie transfrontaliere ovvero quando la distanza geografica tra consumatore ed impresa potrebbe costituire per il consumatore un ostacolo nell'esercizio dei propri diritti. Con Regolamento



(UE) n. 524/2013, la Commissione Europea ha istituito una piattaforma telematica (ODR Platform) attraverso la quale consumatori ed imprese di tutta Europa possono tentare di risolvere in via amichevole le controversie derivanti da contratti di vendita di beni e servizi conclusi online investendo della risoluzione un organismo ODR (organismo che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR condotta esclusivamente online) collegato alla piattaforma.



## PROCEDURA ODR

Il consumatore che ha concluso un contratto di vendita o di servizi online e che non è riuscito a risolvere direttamente con il venditore l'eventuale controversia insorta può accedere alla piattaforma ODR attraverso il link <http://ec.europa.eu/consumers/odr> e presentare un reclamo mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea. La piattaforma notifica il reclamo al venditore via e-mail e, da questo momento, consumatore e venditore hanno un termine di 30 giorni per concordare quale organismo ODR investire della controversia. Nel caso in cui tale accordo non venga raggiunto il caso viene archiviato. Diversamente, l'organismo ODR avrà un termine di 21 giorni per rifiutare la trattazione della controversia e comunicarne alle parti la motivazione e comunque un termine di 90 giorni per proporre una soluzione. Dal 15 febbraio 2016 ai professionisti che operano online è fatto obbligo di informare i consumatori della possibilità di risolvere le controversie attraverso la piattaforma telematica fornendone il link elettronico di accesso sul proprio sito web.

In ogni Stato membro è istituito un punto di contatto ODR che ha il compito di informare ed assistere i consumatori nella presentazione del reclamo attraverso la piattaforma ODR, di fornire informazioni sul funzionamento della piattaforma e sulle procedure applicate dagli organismi ODR e di indirizzare il consumatore verso ulteriori mezzi di ricorso laddove la controversia non trovi risoluzione attraverso la piattaforma. Il punto di contatto ODR italiano è il Centro Europeo Consumatori Italia: [odr@ecc-netitalia.it](mailto:odr@ecc-netitalia.it)

# CONTATTI

## **Sede centrale di Roma**

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma  
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285  
info@ecc-netitalia.it  
www.ecc-netitalia.it

## **Sede transfrontaliera di Bolzano**

Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano  
Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239  
info@euroconsumatori.org  
www.euroconsumatori.org

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

PROGETTO GESTITO DA:



**Verbraucherzentrale Südtirol**  
Centro Tutela Consumatori Utenti