

Con pochi semplici passi potrete presentare il reclamo attraverso la piattaforma ODR in una delle 23 lingue ufficiali dell'UE.

La piattaforma – verificati i requisiti stabiliti dalla legge – contatterà il venditore e Vi proporrà di risolvere la controversia in via stragiudiziale attraverso un organismo di risoluzione alternativa delle controversie, il cd. organismo ADR. Questo dovrà entro 90 giorni – prorogabili in casi eccezionali – aiutarvi a risolvere il problema.

Il Centro Europeo Consumatori Italia è stato nominato ufficialmente come **punto di contatto** per l'assistenza ai consumatori in caso di controversie transfrontaliere sorte da un acquisto online.

Pertanto, se avete acquistato, della merce su un sito di un venditore dell'Unione Europea, siete ad esempio insoddisfatti dell'acquisto, ovvero la merce che Vi è stata spedita non corrisponde a quella ordinata o Vi hanno addebitato costi superiori a quelli pattuiti, allora sappiate che potrete ricorrere alla piattaforma ODR, affidando la Vostra controversia ad un organismo di risoluzione stragiudiziale (ADR) e che il CEC Italia Vi fornirà tutta l'assistenza di cui avrete bisogno!

*Il Centro Europeo Consumatori Vi aiuta a trovare la procedura ADR adatta alla Vostra controversia transfrontaliera, Vi informa a proposito e durante tutto il corso della procedura stessa.*



## LA RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE (ADR) E LA PIATTAFORMA ODR

Stampato su carta alge ecologica

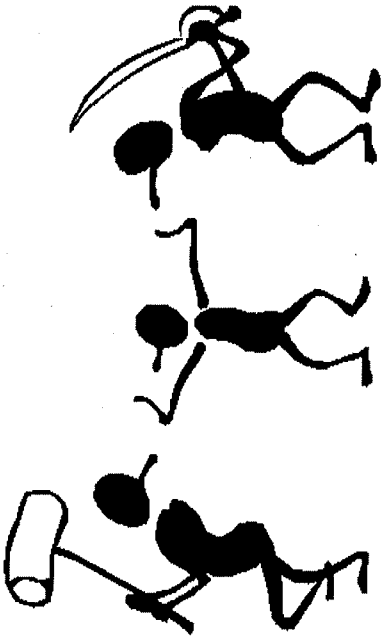
Aggiornato a Dicembre 2016 Foglio 66



Europäisches VerbraucherZentrum Italien - Büro Bozen  
Centro Europeo Consumatori Italia- ufficio di Bolzano  
European Consumer Centre - ECC-Net  
Via Brennero - Brennerstrasse 3 - I-39100 Bolzano - Bozen  
tel. +39-0471-980939  
fax +39-0471-980239  
info@euroconsumatori.org



Das EVZ wird gefördert durch die Europäische Kommission, das Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung, das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (Ecc-Net); Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und Adiconsum.  
Il CEC è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, è membro della Rete dei Centri Europei Consumatori (Ecc-Net) ed è organizzato da Centro Tutela Consumatori Utenti e Adiconsum.



State avendo problemi con un'impresa o con un professionista, nel Vostro Paese o all'estero? Se la composizione amichevole della controversia appare impossibile e non volete intraprendere la via giudiziale, potete rivolgervi ad un organo ADR, ovvero ad un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR = alternative dispute resolution)!

Il ricorso a tali modi alternativi di risoluzione delle controversie è estremamente vantaggioso per i costi limitati ed i tempi notevolmente più brevi rispetto alla giustizia ordinaria. Esso può in alcuni casi (cioè accade in alcuni Paesi dell'Unione Europea) essere previsto come obbligatorio per legge; talvolta è previsto dal contratto tra le parti, ma in generale esso scaturisce da un'iniziativa volontaria delle parti.

Oltre a ciò, ricorrendo a tali meccanismi diminuisce anche il numero delle cause pendenti e si decongestiona la giustizia ordinaria. Una procedura di soluzione alternativa della controversia solitamente si conclude entro pochi mesi e per il consumatore i costi della procedura si

limitano ad un paio di centinaia di Euro al massimo.

Gli organismi ADR operano in via stragiudiziale e potranno:

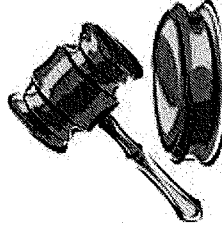
A) aiutare le parti a cercare un accordo, senza tuttavia assumere una posizione formale sull'una o l'altra soluzione da dare eventualmente alla controversia;

oppure

B) proporre alle parti una soluzione (che in alcuni casi può essere vincolante);

oppure

C) agire in funzione di "arbitro", ovvero adottando una decisione vincolante per risolvere la controversia.



### Cosa prevede la legge?

Con decreto n. 130 del 6 agosto 2015, pubblicato sulla gazzetta ufficiale n. 191 del 19 agosto 2015, l'Italia ha dato attuazione alla **Direttiva 2013/11/UE** in materia di ADR (Alternative Dispute Resolution) per i consumatori. Il legislatore europeo e quello italiano, ritenendo che la risoluzione

alternativa delle controversie possa contribuire in maniera effettiva al corretto funzionamento del mercato interno e migliorare la fiducia dei consumatori nel mercato, hanno così offerto ai consumatori la possibilità di risolvere le controversie insorte con le imprese in maniera semplice, rapida ed economica ed alle imprese stesse di poter operare con consumatori oltre frontiera, tutelandoli grazie alla possibilità di accesso alle procedure ADR.

Alle procedure ADR, infatti, si può ricorrere sia che si tratti di controversie nazionali che transfrontaliere purché coinvolgano consumatori e imprese e siano inerenti a contratti di vendita di beni (ivi compresi i contenuti digitali) o di servizi, indipendentemente dalle modalità di conclusione degli stessi (online e offline).

### La piattaforma ODR per i contratti conclusi online

Dal 15 febbraio 2016 tutti i consumatori che hanno incontrato problemi con un acquisto online (anche anteriore a quella data) possono rivolgersi alla piattaforma online di risoluzione delle controversie (ODR = Online Dispute Resolution) predisposta dalla Commissione Europea ed accessibile dal sito internet:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.