



La risoluzione online ed alternativa delle controversie (ODR/ADR)

Rebecca Berto

27.09.2018 – Secondo
Workshop ELRC – Scuola
Nazionale dell'Amministrazione
- Roma



Contenuti

- Risoluzione alternativa delle controversie: motivi delle parti;
- La risoluzione alternativa delle controversie: alcuni esempi;
- Trattati Europei: norme riferimento ODR/ADR;
- Cornice di riferimento normativa ODR/ADR;
- Procedura ODR;
- Conclusioni



Risoluzione alternativa delle controversie: motivi delle parti

- Mercato Unico Europeo – come anche la globalizzazione – ha portato ad un incremento delle transazioni commerciali transfrontaliere;
- Tribunali mantengono il loro carattere nazionale;
- Le regole procedurali applicate sono quelle nazionali;
- Giudici lavorano in una lingua che può essere conosciuta solamente da una parte;
- Transazioni transfrontaliere implicano un rapporto negoziale fra parti provenienti da diversi background culturali, giuridici e con diverse aspettative legali e procedurali;
- La risoluzione alternativa delle controversie è uno strumento flessibile perchè risponde a specifiche esigenze delle parti



La risoluzione alternativa delle controversie: alcuni esempi

- Risoluzione alternativa delle controversie: strumento recente ma molto impiegato
 - 1965: ICSID Convention: introdotto a seguito del post-colonialismo;
 - 1979: Accordi di Algeri – creazione dell'Iran-US Tribunal, a seguito della rivoluzione;
 - 1987: Amman Arab Convention – interessante è l'art.2
 - 1998: The Claims Resolution Tribunal for Dormant Account – rilevante è l'art.22
 - 2016: UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution
- La risoluzione alternativa delle controversie comprende vari strumenti che spaziano da procedure come baseball-arbitration a mini-trial alle forme più classiche come arbitrati internazionali, mediazioni e conciliazioni, che rispondono a specifiche esigenze delle parti



Trattati Europei: norme di riferimento ODR/ADR

- Art.3 paragrafo 3 Trattato dell'Unione Europea: “Essa rispetta la ricchezza della sua diversità culturale e linguistica e vigila sulla salvaguardia e sullo sviluppo del patrimonio culturale europeo”
- Art.22 Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea “L’Unione rispetta la diversità culturale, religiosa e linguistica”
- Art.26 comma 2 Trattato Funzionamento Unione Europea “Il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne, nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali secondo le disposizioni dei trattati”
- Art.114 comma 1 Trattato Funzionamento Unione Europea “Il Parlamento europeo e il Consiglio [...] adottano le misure relative al ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri che hanno per oggetto l'instaurazione ed il funzionamento del mercato interno.”



Cornice normativa di riferimento ODR/ADR

- Lo scopo del Regolamento Europeo sull'ODR 524/2013/EU e della Direttiva 2013/11/EU sull'ADR è la promozione del mercato digitale interno facilitando meccanismi di risoluzione alternative delle controversie di consumo;
- Art.14 Regolamento Europeo 524/2013/EU: ogni professionista che opera mediante contratti di vendita di beni o servizi online, deve indicare nel proprio sito internet un link elettronico alla piattaforma ODR;
- Art.5 Regolamento Europeo 524/2013/EU: viene istituito sito web interattivo, ossia la piattaforma ODR, <http://ec.europa.eu/odr> redatto in tutte le lingue dell'Unione Europea:
 - punto unico di accesso per consumatori per compilare il modulo online di reclamo;
 - punto unico di accesso per i professionisti per rispondere al reclamo immesso dal consumatore;

La piattaforma ODR è un esempio concreto del tentativo di far coesistere in un'unica procedura semplificata le lingue dell'Unione Europea.



Procedura ODR

La procedura ODR è costituita da due fasi:

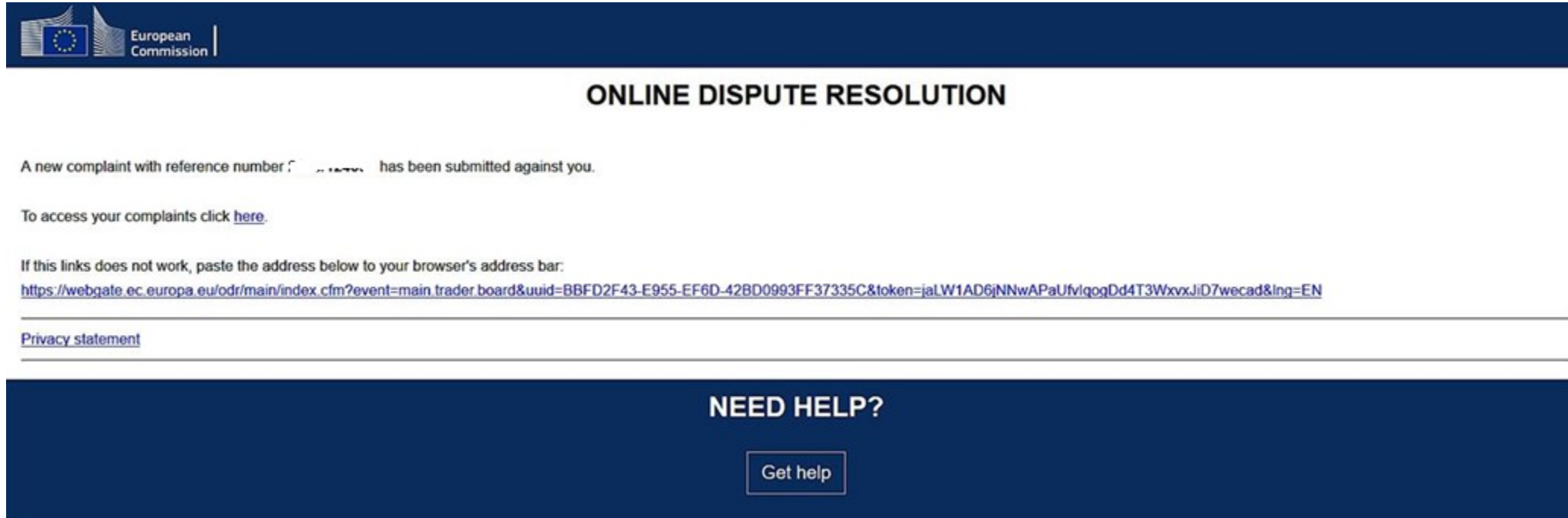
1) Prima fase: le parti si accordano sull'organismo ADR chiamato ad entrare nel merito del reclamo

- a) termine massimo di 30 giorni per trovare un tale accordo;
- b) compilato il modulo di reclamo da parte del consumatore, la piattaforma ODR invia una comunicazione al professionista affinché prenda visione del reclamo;
- c) il professionista deve accedere cliccando sul link inserito nella comunicazione email ricevuta e creare il proprio profilo aziendale. Dopodichè accede al reclamo, ne prende visione e ha due alternative fra cui scegliere:
 - il professionista rifiuta o non risponde al reclamo per 30 giorni: reclamo si chiude automaticamente in piattaforma ODR per inattività della parti. Consumatore però può avvalersi di altre procedure per proseguire il reclamo;
 - il professionista risponde al reclamo ed indica un organismo alternativo di risoluzione delle controversie, fra quelli presenti in lista in piattaforma ODR;

2) Seconda fase: una volta raggiunto l'accordo la piattaforma ODR trasforma il reclamo coinvolgendo l'organismo ADR scelto. Tale organismo ha poi un termine di 90 giorni per proporre una soluzione alle parti.



Un esempio di comunicazione ricevuta da un professionista



The screenshot shows an email notification from the European Commission. At the top left is the European Commission logo. The main heading is "ONLINE DISPUTE RESOLUTION". The body of the email states: "A new complaint with reference number [redacted] has been submitted against you." It then provides a link: "To access your complaints click [here](#)." Below this, it says: "If this link does not work, paste the address below to your browser's address bar:" followed by the URL: "https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main_trader_board&uuid=BBFD2F43-E955-EF6D-42BD0993FF37335C&token=jaLW1AD6jNNwAPaUfvlqogDd4T3WvxvJiD7wecad&lng=EN". There is a link for "Privacy statement". At the bottom of the email content is a dark blue box with the text "NEED HELP?" and a button labeled "Get help".



<https://ec.europa.eu/consume>

Al fine di usare la
piattaforma ODR dovete
procedere alla registrazione.

Durata: 10 Minuti

Informate il consumatore se
non volete partecipare ad
una procedura conciliativa.

In tal caso non avete
bisogno di registrarVi

Dovete registrarvi?

This site helps consumers and traders settle their dispute out of court via a dispute resolution body.

The complaint

A complaint has been made against [REDACTED]
and sent to the following email [REDACTED]

Your contact details given by the consumer

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[View complaint details](#)

Continue with this complaint

You have an account

You already have an ECAS account. You do not need to create a new account. Click on sign in and you will be invited to log in to ECAS and directed to your dashboard.

[SIGN IN >](#)

Forgotten your password? [Reset it](#)

Create an account

Last name

First name

Email

OR

Accesso al reclamo



<https://ec.europa.eu/consume>

Moduli online per la registrazione

Create an account

[Help for external users](#)

First name

Last name

E-mail

Confirm e-mail

E-mail language

Enter the code

By checking this box, you acknowledge that you have read and understood the [privacy statement](#)

Create an account

Creare un EU account

Online Dispute Resolution

HOME ABOUT THIS SITE GET HELP MY DASHBOARD

Create new organisation

To use this site, you need to register first. This is done in two parts:

1. You create an organisation. You need to do that so that all those who work in your company and need to use this site have access to the same dashboard. After creating the organisation, you will be able to grant access to all your colleagues who need to use this site.
2. You create an EU Login account. When doing so, you will also have the login and password to use this site.

Find a trader organisation

Organisation name

Street

City

Postcode

Country

Email address

Confirm email address

Website

[Back to "profile selection"](#) [Clear](#) [Create new organisation](#)

Creare un profilo professionista "organizzazione"


Proporre un organismo ADR

Solution proposed Rücknahme
Read all


<https://ec.europa.eu/consum>

2 Suggest a dispute resolution body

Please select one or more dispute resolution bodies that you want to suggest to the consumer.

 Disclaimer

	Dispute resolution body's name	Country	More informati
<input type="checkbox"/>	Czech Trade Inspection Authority	Czech Republic	More informati
<input type="checkbox"/>	Small Claims Mediation(UK) Ltd	United Kingdom	More informati
<input type="checkbox"/>	Conciliatory Body of Budapest	Hungary	More informati
<input type="checkbox"/>	NetNeutrals EU Ltd	United Kingdom	More informati
<input type="checkbox"/>	General Consumer Conciliation Body of the Centre for Conciliation	Germany	More informati
<input type="checkbox"/>	Czech Consumer Association	Czech Republic	More informati
<input type="checkbox"/>	NetNeutrals EU Ltd	Ireland	More informati

Search dispute resolution body 



Quale organismo ADR è competente?

Se il professionista ha la propria sede legale in Italia, allora ai sensi dell'art.5(1) Direttiva 2013/11/UE è competente un organismo ADR in Italia.

Se non esiste uno specifico organismo di risoluzione delle controversie per un determinato settore, allora competente è l'organismo ADR generale.

Norma solleva qualche dubbio interpretativo: le parti dovrebbero avere autonomia di scelta dell'organismo ADR a cui rivolgersi in base alle regole procedurali specifiche adottate.

Benefici dell'utilizzo della piattaforma ODR



Non esistono
barriere
linguistiche



Facilità di
comunicazione
delle parti
tramite chat



Scelta comune
dell'organismo
ADR



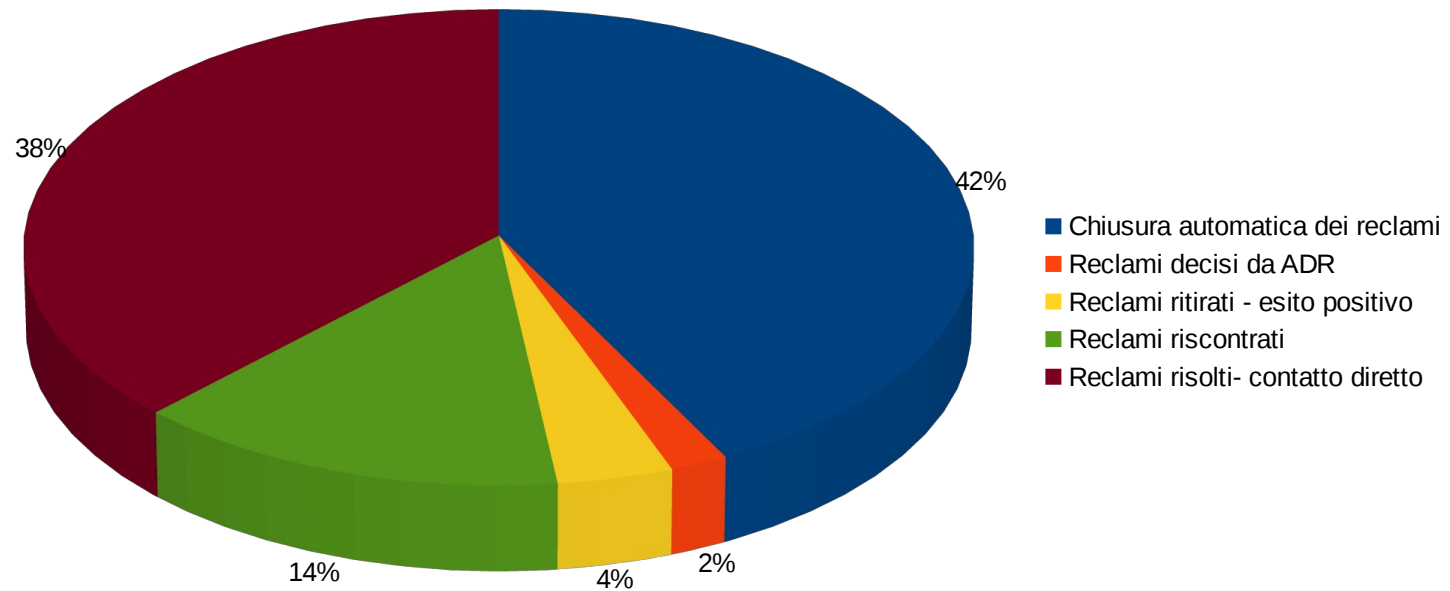
Nessun costo



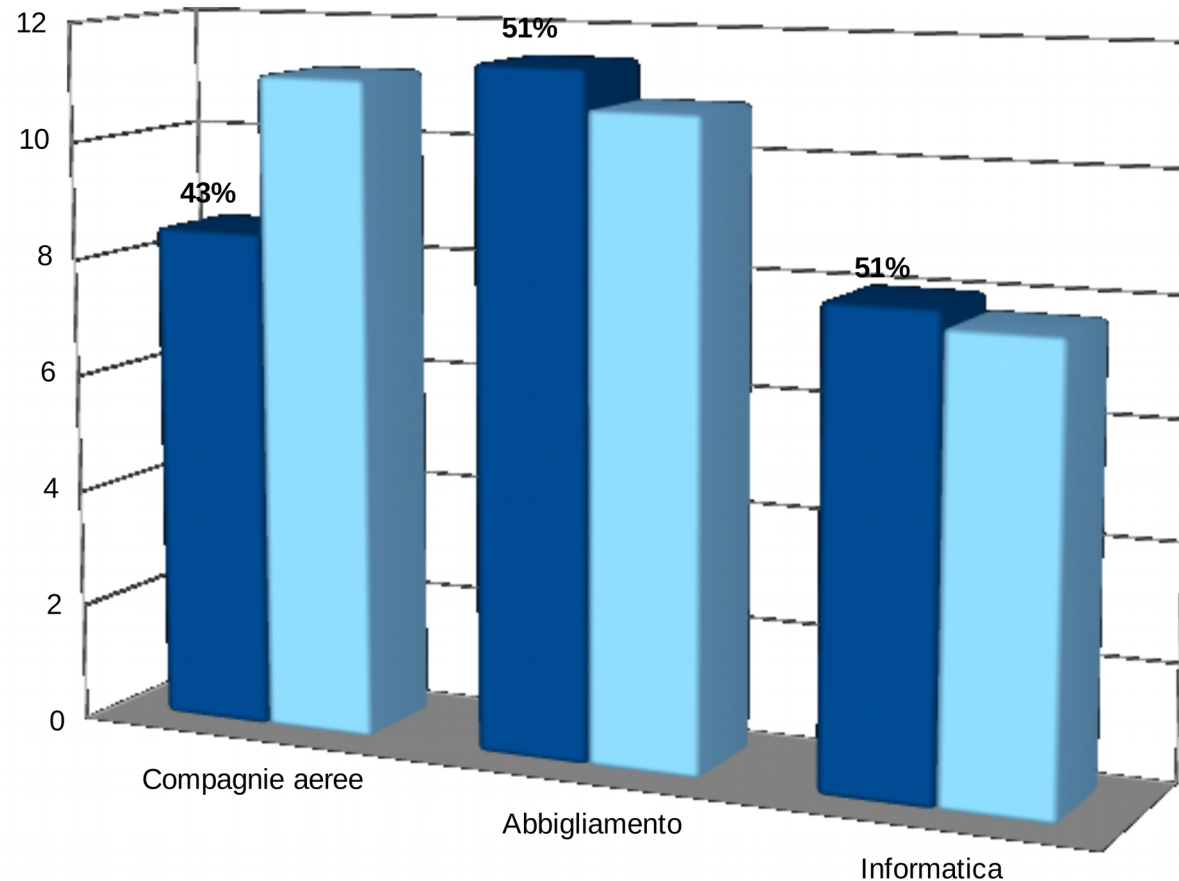
Presenza del
punto di
contatto ODR



Esito reclami registrati in piattaforma ODR: Primo rapporto Commissione Europea attività piattaforma ODR



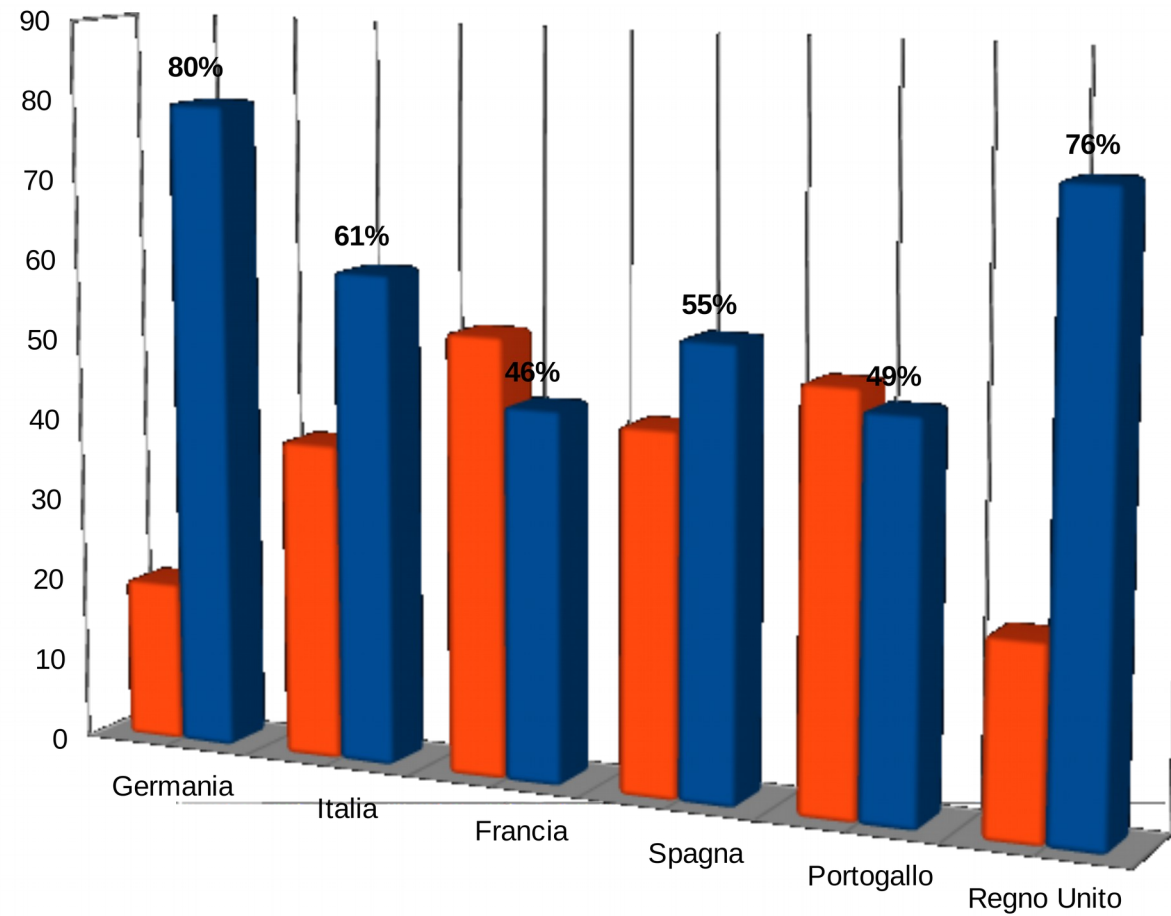
Settori con maggior numero di reclami in Europa ed in Italia: Primo rapporto Commissione Europea attività piattaforma ODR



■ Europa oltre 24.000
■ Italia numero reclami 2877



Reclami nazionali e transfrontalieri: confronto fra Stati Membri



■ Reclami transfrontalieri
■ Reclami nazionali



Conclusioni: tratti salienti dell'esperienza dell'ODR/ADR

- Semplificazione della procedura implica anche un maggiore impiego di traduttori automatici;
- Maggior utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza;
- La presenza di traduttori automatici non elimina la presenza di punti di contatto a cui poter far riferimento;
- Strumento volto a facilitare la risoluzione delle controversie fra un professionista ed un privato che possono presentare anche un elemento transfrontaliero;
- Coordinamento dei punti di contatto ODR





Punto nazionale di contatto
ODR Italia



+39 0471 980939



odr.berto@ecc-netitalia.it



www.euroconsumatori.org

