

15 febbraio 2016 13:46

U.E.: Piattaforma su dispute acquisti online

La Commissione europea ha attivato una piattaforma per aiutare i consumatori e i commercianti a risolvere controversie derivanti da acquisti online. Battezzata Odr (Online dispute resolution) è uno sportello unico (webgate.ec.europa.eu/odr) dove comporre vertenze su acquisti effettuati online nel proprio paese o all'estero. Le controversie vengono inoltrate agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie collegati alla piattaforma, che sono stati selezionati dagli Stati membri secondo rigorosi criteri di qualità e notificati alla Commissione. Secondo Vera Jourová, commissaria per la Giustizia "la maggior parte dei consumatori che incontrano problemi con gli acquisti online non presentano un reclamo perché considerano la procedura troppo lunga e poco efficace. La piattaforma per la risoluzione online delle controversie è uno strumento innovativo che farà risparmiare tempo sia ai consumatori che ai commercianti. Consentirà di accrescere la fiducia dei consumatori che fanno acquisti online e di sostenere le imprese che vendono all'estero, a tutto vantaggio del mercato unico digitale dell'Ue". Tra le caratteristiche la facilità di utilizzo e l'accessibilità da ogni tipo di dispositivo. Per presentare un reclamo basta compilare un modulo in tre semplici tappe. Offre agli utenti la possibilità di condurre l'intera procedura online; è multilingue e prevede un sistema di traduzione per le controversie tra soggetti di paesi europei diversi. Attualmente sono collegati alla piattaforma circa 117 organismi per la risoluzione alternativa delle controversie di 17 paesi dell'Unione. La Commissione e gli Stati membri sono impegnati a raggiungere quanto prima la copertura di tutti i paesi e settori. La risoluzione alternativa delle controversie è veloce e poco costosa, afferma la Commissione. In media, per risolvere un caso ci vogliono meno di 90 giorni. I consumatori che hanno già potuto avvalersi di questa procedura tendono ad esprimere un parere positivo: il 70% si dice soddisfatto della gestione dei reclami. La procedura rappresenta un'opzione aggiuntiva a loro disposizione per risolvere eventuali controversie che non intende sostituirsi alla possibilità di adire le vie legali, comunque più lunghe e costose (soltanto il 45% dei consumatori sono soddisfatti dei casi trattati in tribunale). D'altro canto, anche i commercianti potranno avvalersi della nuova piattaforma e trarne vantaggio; grazie alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie, riusciranno a evitare spese processuali elevate e a mantenere buone relazioni con la clientela. La base giuridica della piattaforma è il regolamento sulla risoluzione online delle controversie dei consumatori, che ne descrive le principali funzioni e l'iter dei contenziosi trattati. Il regolamento si rifà alla direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che garantisce l'accesso dei consumatori alla procedura extragiudiziale per le vertenze contrattuali con operatori commerciali. L'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie è garantito a prescindere dal prodotto o servizio acquistato e indipendentemente dal fatto che l'acquisto sia avvenuto online oppure offline e che il commerciante abbia sede nel paese di residenza del consumatore o in un altro Stato membro. Gli Stati membri sono tenuti a fornire un elenco degli organismi che offrono procedure alternative per la risoluzione delle controversie (organismi ADR). Tutti gli organismi che figurano in tali elenchi rispondono a requisiti di qualità vincolanti, definiti dalla legislazione dell'Ue.