

## Risoluzione delle controversie online dei consumatori: nuovo Regolamento (UE) n. 524/2013

**Autore:** Redazione

**In:** Diritto civile e commerciale

Anna Costagliola

È stato pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea del 18 giugno 2013 il 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).

Il Regolamento si applica alla risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR inserito in elenco a norma dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE e che comporta l'utilizzo della piattaforma ODR. Il regolamento in oggetto, infatti, va letto in combinato disposto con la direttiva 2013/11/UE secondo cui gli Stati membri devono garantire che tutte le controversie tra consumatori residenti e professionisti stabiliti nell'Unione derivanti dalla vendita di beni o alla fornitura di servizi possano essere presentate a un organismo ADR.

Ai fini dell'applicazione del regolamento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie avviate da un professionista nei confronti di un consumatore, occorre che la legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente autorizzi la risoluzione di tali controversie attraverso l'intervento di un organismo ADR. È previsto perciò che gli Stati membri comunichino alla Commissione se la loro legislazione autorizza o meno la risoluzione delle suddette controversie attraverso l'intervento di un organismo ADR.

Obiettivo del regolamento è quello di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno, in particolare della sua dimensione digitale, mettendo a disposizione una **piattaforma ODR europea** («piattaforma ODR») che agevoli la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, efficace, rapida ed equa delle controversie online tra consumatori e professionisti.

Affinché i consumatori possano avere fiducia nella dimensione digitale del mercato interno e trarne vantaggio è, infatti, necessario che abbiano accesso a mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo di risoluzione delle controversie derivanti dalla vendita di beni o dalla fornitura di servizi online.

Ciò è tanto più importante in quanto la dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. E' opportuno, pertanto, che gli uni e gli altri si sentano sicuri quando effettuano operazioni online ed è quindi essenziale abbattere le barriere esistenti e rafforzare la fiducia dei consumatori e dei professionisti negli acquisti e nelle vendite a livello transfrontaliero. La disponibilità di un sistema di risoluzione delle controversie online (ODR) affidabile ed efficiente potrebbe contribuire ampiamente al raggiungimento di tale obiettivo.

La piattaforma ODR costituisce l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del presente regolamento. Essa consiste in un sito web interattivo che offre un accesso elettronico e gratuito in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione.

Quanto alle **funzioni** ad essa affidate, la piattaforma:

a) fornisce informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie contrattuali tra professionisti e consumatori derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online;

b) consente ai consumatori e ai professionisti di presentare reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione e di accludere i documenti pertinenti;

c) provvede ad individuare l'organismo o gli organismi ADR competenti e trasmettere il reclamo all'organismo ADR cui le parti hanno concordato di rivolgersi;

d) propone uno strumento elettronico di gestione dei casi che consenta alle parti e all'organismo ADR di condurre online la procedura di risoluzione della controversia mediante la piattaforma ODR.

Gli organismi ADR inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2013/11/UE che sono competenti a trattare le controversie oggetto del regolamento de quo sono registrati elettronicamente sulla piattaforma ODR.

L'applicazione del regolamento non impone agli Stati membri alcun obbligo di assicurare che gli organismi ADR proponcano tali procedure, ma la direttiva «collegata» al regolamento sottolinea che gli Stati membri sono competenti al fine di stabilire se gli organismi ADR istituiti sui rispettivi territori debbano avere la facoltà di imporre una soluzione.

<https://www.diritto.it/risoluzione-delle-controversie-online-dei-consumatori-nuovo-regolamento-ue-n-52420>  
13/