



Online Dispute Resolution

La Commissione europea ha attivato, a partire da metà febbraio, una piattaforma per aiutare i consumatori e i commercianti a risolvere controversie derivanti da acquisti online.

La piattaforma per la risoluzione online delle controversie ([ODR](#), [ODR in lingua tedesca](#)) è uno sportello unico dove i consumatori e gli operatori commerciali dell'Unione europea possono comporre vertenze derivanti da acquisti effettuati online nel proprio paese o all'estero. È rivolta esclusivamente a chi ha riscontrato un problema con un acquisto online e risiede all'interno dell'Unione europea. Anche il commerciante verso cui si sporge reclamo deve risiedere in uno Stato membro. In alcuni Paesi può avvalersi di questo sito anche il commerciante per presentare un reclamo contro un consumatore per un prodotto o servizio venduto online.

Caratteristiche principali della piattaforma sono le seguenti:

- è facile da usare e accessibile da ogni tipo di dispositivo: per presentare un reclamo basta compilare un modulo in [quattro semplici passaggi](#);
- 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.
- permette di trovare una soluzione extragiudiziale con procedure generalmente più semplici, veloci e meno costose.

La controversia verrà decisa da un organismo di risoluzione scelto di comune accordo tra consumatore e commerciante nell'[elenco](#) di organismi redatto dalla Commissione.

Tutti gli organismi di risoluzione delle controversie elencati nel sito offrono procedure extragiudiziali e sono stati controllati per garantire che soddisfino gli standard dell'UE e che siano registrati presso le autorità nazionali. Attualmente sono collegati alla piattaforma circa 117 organismi per la risoluzione alternativa delle controversie di 17 paesi dell'UE. La Commissione e gli Stati membri sono impegnati per raggiungere quanto prima la copertura di tutti i paesi e settori.

Una volta inviato il reclamo all'organismo di risoluzione prescelto, questo dovrà trovare una soluzione nel termine di novanta giorni.

È attivo uno [sportello nazionale](#), che può essere contattato in ogni fase della risoluzione della controversia, dove un consulente potrà rispondere ad ogni domanda e fornire assistenza per presentare il reclamo.

Chi avesse bisogno di aiuto, oltre che rivolgersi allo sportello nazionale, può anche:

- consultare la [procedura in dettaglio](#) - [Das Verfahren Schritt für Schritt](#);
- leggere le [domande frequenti](#) - [Häufig gestellte Fragen](#);
- consultare la [Guida \(manuale dell'utente, esercitazioni video, ecc.\)](#) - [Hilfe \(Nutzerhandbuch, Lernprogramme usw.\)](#).

Fonti:

Sito della piattaforma ODR:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Comunicato stampa della Commissione europea:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_it.htm

Pressemitteilung der europäischen Kommission:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_de.htm