

---

## Commercio elettronico: ADR e ODR per risolvere i reclami online, in tempi brevi e a costi ridotti

Mar 28/11/2017 - 09:28

**In Europa un consumatore su cinque ha un problema legato all'acquisto di un prodotto o di un servizio. Il 66% di questi acquisti avviene online. Soprattutto per il commercio elettronico è fondamentale riuscire a risolvere i reclami online, rapidamente e a costi ridotti. Di questo si è recentemente parlato in un incontro presso la Camera di Commercio di Trento.**

La Camera di Commercio di Trento ha invitato i rappresentanti delle associazioni professionali di categoria ad un incontro sulla digitalizzazione delle imprese in occasione del quale si è discussa la necessità delle imprese trentine di iniziare a proporsi anche sul mercato del commercio elettronico. Il mercato digitale infatti è in crescita e costituisce un'opportunità per le imprese di proporre i loro prodotti o servizi, non solo a livello locale o nazionale, ma anche sul mercato unico europeo.

Tra i relatori di questa iniziativa vi erano alcuni esponenti delle associazioni dei consumatori, un rappresentante dell'organismo di risoluzione alternativa delle controversie di consumo (c.d. ADR – Alternative Dispute Resolution) „Conciliareonline.it“ ed una consulente del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, nominato quest'ultimo punto di contatto per l'Italia della c.d. Piattaforma ODR (ODR – Online Dispute Resolution). Tutti si sono riuniti allo scopo di presentare alle aziende gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie nascenti dal commercio elettronico.

La responsabile di „Conciliareonline.it“, listato sulla Piattaforma ODR e che collabora attivamente con le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento, ha esposto il funzionamento del portale, rilevando come le imprese locali che desiderano entrare nel mercato unico europeo debbano anche adeguarsi agli standard europei dettati in materia di risoluzione alternativa delle controversie di consumo. Spesso, infatti, i consumatori non comprano online per mancanza di fiducia, come emerge da recenti studi effettuati dalla Commissione europea e dalle associazioni a tutela dei consumatori in Germania.

“L'incertezza di non sapere a chi rivolgersi per avere aiuto se si incontrano problemi nei propri acquisti online è oggi un problema superabile”, spiega Sara Allegrini di Conciliareonline.it e prosegue “Scegliere un organismo ADR vuol dire dare al consumatore la sicurezza che gli manca per acquistare online

senza fasciarsi troppo la testa”. Nel caso di Conciliareonline.it si tratta di un meccanismo gratuito sia per l'azienda che per il consumatore.

La Piattaforma ODR invece è un sito web interattivo predisposto dalla Commissione europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) per la risoluzione delle controversie nascenti da acquisti online. La piattaforma è gratuita e facile da usare: il consumatore presenta il reclamo attraverso un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione Europea e il professionista riceve una comunicazione dell'avvenuta apertura di un reclamo. Durante l'incontro di Trento, la rappresentante della piattaforma ODR italiana ha spiegato alle aziende come funziona nel dettaglio la procedura della piattaforma e ricordato alle aziende l'obbligatorietà per gli operatori del settore del commercio elettronico di fornire il link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> della piattaforma ODR sul proprio sito internet.

“Ci auguriamo che incontri come questo di Trento possano diffondere ulteriormente la cultura di risolvere in via stragiudiziale le controversie sorgenti dal commercio online”, spiega Rebecca Berto, responsabile per l'Italia del punto di contatto della piattaforma ODR e consulente del CEC.

Per maggiori informazioni e consigli in materia di commercio elettronico e relativa risoluzione delle controversie da esso nascenti è possibile consultare il sito internet del Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) e [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it). Sulla pagina Facebook del CEC (Centro Europeo Consumatori Italia) è visualizzabile un video che spiega proprio il funzionamento della piattaforma (<http://bit.ly/2Ar2M98>).



*Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è co-finanziato dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.*

---