

Parte la nuova conciliazione online in Alto Adige: www.conciliareonline.it

Ven 29/04/2016 - 15:33

In occasione di un Convegno tenutosi a Bolzano si è sottolineata l'importanza della conciliazione per consumatori e imprese

L'acquisto online di beni e servizi per usi privati aumenta a vista d'occhio. Secondo l'ASTAT, nel 2015, ben il 31,6% degli altoatesini ha effettuato acquisti in internet. Nella fascia d'età fra i 16-34 anni, la percentuale è del 37,3%. Non vi è da meravigliarsi, quindi, se aumentano anche le problematiche legate agli acquisti online. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) e la Camera di Commercio di Bolzano hanno fatto squadra per affrontare la questione.

In occasione di un convegno tenutosi oggi a Bolzano si è puntato il focus sull'argomento "E-Commerce e la nuova procedura conciliativa online per l'Alto Adige: un'opportunità per i consumatori e le imprese". Il convegno è stato organizzato dall'Ufficio Affari di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano, competente per materia, dalla Camera di Commercio di Bolzano e dal Centro Tutela Consumatori Utenti.

Il nuovo servizio [conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) è un organismo di conciliazione imparziale e terzo che si prefigge di trovare soluzioni extragiudiziali a contenziosi insorti fra consumatori ed imprese, nell'ambito del commercio elettronico (e-commerce). E' insediato presso il CTCU. Con questo strumento si auspica di poter anche alleggerire il carico di procedimenti giudiziari pendenti che grava sui tribunali. Esso offre ai consumatori la possibilità di trovare soluzioni rapide, gratuite (e senza burocrazia) in caso di reclami nel settore dell'e-commerce. Questo mira a creare una maggior fiducia nel mercato e a favorire una maggiore soddisfazione dei clienti.

Il Presidente Kompatscher, nel suo saluto introduttivo, ha sottolineato l'importanza della cultura della risoluzione bonaria delle controversie fra consumatori e imprese. Una soluzione indipendente, imparziale, trasparente, efficace, veloce ed equa da parte di appositi organismi di conciliazione

comporta vantaggi sia per i consumatori che per le imprese. Partendo dall'Alto Adige si vuole favorire ed estendere questa cultura anche altrove.

E' stata anche presentato un Protocollo d'intesa fra la Camera di Commercio ed il Centro Tutela Consumatori Utenti, per mezzo del quale verrà organizzata e gestita la conciliazione online nel settore dell'e-commerce da parte del CTCU. Nel protocollo è previsto che la proposta di soluzione della singola controversia venga valutata dalla Camera di Commercio prima che questa venga sottoposta al consumatore e all'impresa.

Inoltre sono state create nuove opportunità per incentivare la partecipazione delle imprese al nuovo strumento. Tutte le imprese altoatesine che vorranno aderire al servizio potranno usufruire gratuitamente di un sostegno volto a garantire che i loro siti corrispondano ai requisiti previsti dalla legge in materia.

Il Convegno è stato anche un'occasione per offrire una panoramica sulle recenti, nuove norme europee e nazionali in materia di conciliazione, e per presentare le "best practises" europee. In questo contesto sono stati presentati lo strumento del "conciliatore online" già largamente utilizzato in Germania e la nuova "conciliazione generale per i consumatori" della Germania, ambedue con sede a Kehl. Anche la nuova piattaforma ODR della Commissione Europea sarà in futuro un utile strumento a disposizione dei consumatori, in particolare per quel che riguarda le controversie transfrontaliere negli acquisti online. In questo contesto, anche il Centro Europeo dei Consumatori funge da partner per tutti gli internauti alle prese con problematiche negli acquisti online.

Mentre gli altoatesini che acquistano in rete godranno in futuro dell'accesso gratuito alla risoluzione alternativa alle controversie, bilingue, voluta dalla Commissione Europea, chi acquista beni e servizi "offline" non ha, al momento, a disposizione un meccanismo di conciliazione simile. Per colmare questo gap, hanno sottolineato i rappresentanti delle varie istituzioni, bisognerà proseguire il lavoro appena avviato.

>> www.conciliareonline.it