



# LA PIATTAFORMA ODR

**Centro Europeo Consumatori Italia ufficio di Bolzano**

Via Brennero n. 3 I-39100Bolzano

Tel.+39-0471-980939 Fax+39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)



**Facebook**

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)



**Twitter**

[ECC Italy](#)



**Instagram**

[ecc.italy](#)



**YouTube**

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori, ECC-Net, è cofinanziato dalla Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela Consumatori del Ministero per lo Sviluppo Economico, attraverso la Direzione Generale per la Giustizia, Consumo e Parità della Commissione Europea, della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Promotori sono il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige e l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (Adiconsum).

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020). Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione.



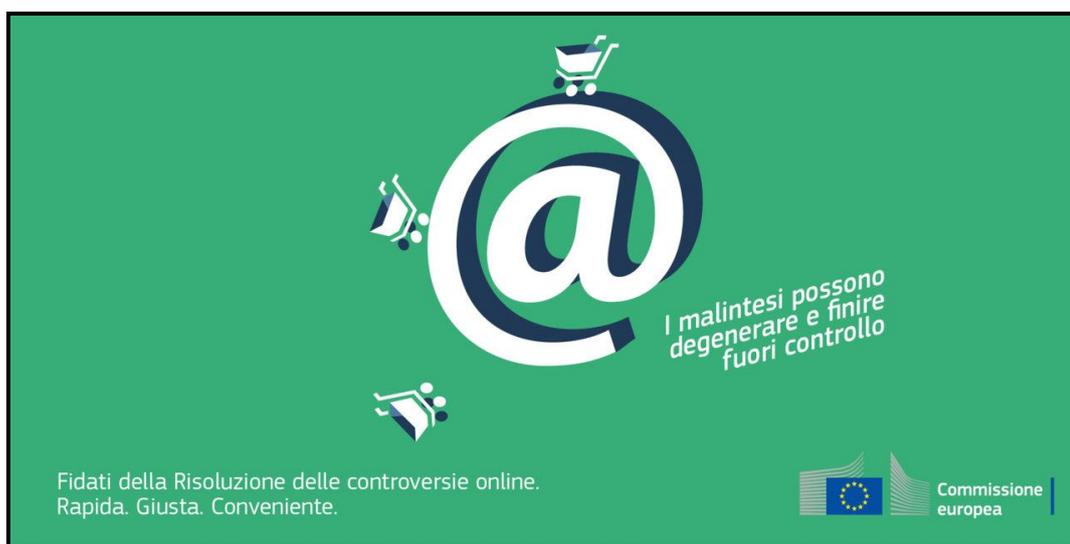
## La piattaforma ODR

La [piattaforma ODR](#) è un **sito web interattivo** istituito e gestito dalla Commissione Europea con cui i consumatori e i professionisti dell'Unione Europea possono **risolvere in ambito extragiudiziale le controversie** derivanti da **contratti** di vendita di beni e servizi **conclusi online**.

Per l'Italia, il punto di contatto nazionale è il Centro Europeo Consumatori, con una sede a Roma e una a Bolzano.

La piattaforma ODR è stata istituita dal c.d. **Regolamento ODR** [Regolamento (UE) n. 524/2013] con l'obiettivo di contribuire al corretto funzionamento del mercato interno e in particolare della sua dimensione digitale, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori.

Tramite la piattaforma ODR il consumatore può **presentare il proprio reclamo online**, semplicemente **compilando un modulo elettronico**, disponibile **in tutte le lingue ufficiali dell'Unione Europea**.



---

### Quando è possibile fare ricorso alla piattaforma ODR?

---



Può fare ricorso alla piattaforma ODR un consumatore in Unione Europea, Norvegia, Islanda o Lichtenstein per risolvere una controversia relativa all'acquisto online di beni e servizi nei confronti di un venditore stabilito in Unione Europea, Norvegia, Islanda o Liechtestein. Inoltre anche i commercianti possono presentare un reclamo verso un consumatore, se quest'ultimo risiede in Belgio, Germania, Lussemburgo o Polonia.

**La procedura**, finalizzata ad affidare la risoluzione della controversia insorta ad un organismo ADR (*Alternative Dispute Resolution*, cioè un organismo per la risoluzione alternativa delle controversie), è di **natura volontaria**: il venditore non è infatti obbligato ad aderirvi.



## Come si attiva e si svolge la procedura

*In primis*, per utilizzare le funzioni della piattaforma ODR, è opportuno **creare un account**.

Pur essendo possibile inoltrare il reclamo anche senza effettuare il login, in mancanza di una registrazione le funzioni saranno limitate e sarà comunque necessario creare l'account successivamente per accedere alla propria *dashboard*.

Attraverso la piattaforma è possibile attivare due differenti procedure:

- il **colloquio diretto** attraverso cui la risoluzione del reclamo sarà direttamente negoziata con il venditore;
- il **reclamo**, che prevede che la soluzione della controversia insorta sia affidata ad un organismo ADR.



Per la compilazione del **modulo di reclamo** è necessario rispondere ad alcune domande preliminari, fornire i dati del venditore e descrivere i dettagli della controversia. Il venditore sarà successivamente raggiunto da un'email automatica che lo informerà dell'inoltro del reclamo da parte del consumatore.

Se si sceglie di inviare un reclamo, il **venditore ha 30 giorni di tempo** dalla notifica dello stesso **per decidere se aderire alla procedura** e, in quel caso, proporre l'organismo ADR a cui devolvere la risoluzione della controversia insorta. Tale organismo (che potrà essere scelto tra quelli che ciascuno Stato membro, in ottemperanza alla Direttiva ADR, ha notificato alla Commissione Europea) proporrà la soluzione entro il termine di 90 giorni.

Informazioni sui singoli organismi ADR per ciascun Paese sono disponibili sulla piattaforma ODR al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>



Se si formula una **richiesta di colloquio diretto** con il venditore, sarà, invece, possibile usufruire di un servizio di **chat diretta con il professionista**, al fine di negoziare senza intermediari una soluzione. Il termine per raggiungere un accordo è di 90 giorni.



---

## Obblighi del venditore

---

In ottemperanza all'art. 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013, ciascun professionista che vende beni e servizi online ha l'obbligo di:

- **informare i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma ODR** e alla possibilità di ricorrervi per risolvere le loro controversie;
- **fornire un link elettronico alla piattaforma ODR sul proprio sito web** (se l'offerta è fatta mediante posta elettronica, nel contenuto della stessa);
- **fornire al consumatore il proprio indirizzo email;**
- **fornire le stesse informazioni nelle condizioni generali applicabili ai contratti di vendita e di servizi online.**



Inoltre, in ottemperanza all'art. 13 della Direttiva ADR, il professionista che si è impegnato o è tenuto a ricorrere a determinati organismi ADR, ne informa il consumatore in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web e nelle condizioni generali di contratto includendo l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR di pertinenza.

---

## La procedura è completamente gratuita?

---

**Per accedere alla procedura non è necessario sostenere alcun costo.** Alcuni organismi ADR potrebbero prevedere delle tariffe, indicate nell'apposita sezione "Procedura", disponibile cliccando su "Ulteriori informazioni" accanto al nome dell'organismo di interesse nell'elenco visualizzabile al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

---

## Come ricevere assistenza sull'utilizzo della piattaforma

---

In un'apposita sezione della piattaforma è disponibile un [Manuale dell'utente](#), in cui è illustrato in dettaglio come inviare un reclamo, come concordare con il venditore l'organismo ADR a cui devolvere la controversia, come scambiare i messaggi con il venditore, come gestire la propria dashboard e come, eventualmente, ritirare il reclamo stesso.



È inoltre possibile **contattare lo sportello nazionale**. Presso ogni Stato membro infatti è stato istituito un punto di contatto ODR che ha il compito di fornire informazioni sul funzionamento della piattaforma e sulle procedure applicate dagli organismi ADR, nonché di assistere il consumatore nella presentazione del reclamo attraverso la piattaforma ODR stessa. Il punto di contatto ODR ha il compito di informare il consumatore sugli ulteriori mezzi di ricorso, laddove non sia possibile risolvere il reclamo attraverso la piattaforma.

Il punto di **contatto ODR italiano** è il **Centro Europeo Consumatori Italia**, a cui ci si può rivolgere presso:

la sede di Bolzano scrivendo a [odr.greggio@ecc-netitalia.it](mailto:odr.greggio@ecc-netitalia.it);

la sede di Roma scrivendo a [odr@ecc-netitalia.it](mailto:odr@ecc-netitalia.it).

Le richieste che pervengono allo sportello nazionale sono normalmente evase in 24/48 ore.