
Comitato scientifico:

Elisabetta BERTACCHINI (Professore ordinario di diritto commerciale, Preside Facoltà Giurisprudenza) - Giuseppe BUFFONE (Magistrato) - Paolo CENDON (Professore ordinario di diritto privato) - Gianmarco CESARI (Avvocato cassazionista dell'associazione Familiari e Vittime della strada, titolare dello Studio legale Cesari in Roma) - Bona CIACCIA (Professore ordinario di diritto processuale civile) - Leonardo CIRCELLI (Magistrato, segreteria del Consiglio Superiore della Magistratura) - Vittorio CORASANITI (Magistrato) - Francesco ELEFANTE (Magistrato) - Annamaria FASANO (Magistrato, Ufficio massimario presso la Suprema Corte di Cassazione) - Cosimo FERRI (Magistrato, Sottosegretario di Stato alla Giustizia) - Eugenio FORGILLO (Presidente di Tribunale) - Giusi IANNI (Magistrato) - Francesco LUPIA (Magistrato) - Giuseppe MARSEGLIA (Magistrato) - Piero SANDULLI (Professore ordinario di diritto processuale civile) - Stefano SCHIRO' (Consigliere della Suprema Corte di Cassazione) - Bruno SPAGNA MUSSO (Consigliere della Suprema Corte di Cassazione) - Paolo SPAZIANI (Magistrato) - Antonio VALITUTTI (Consigliere della Suprema Corte di Cassazione) - Alessio ZACCARIA (Professore ordinario di diritto privato).

**IL REGOLAMENTO EUROPEO n. 524/2013
L'ISTITUZIONE DELLA PIATTAFORMA ODR
I nuovi strumenti di risoluzione alternativa delle
controversie nel mercato unico europeo**

Articolo di Annalisa SPEDICATO

SOMMARIO: 1. Facilitare lo sviluppo del mercato unico europeo. – 2. In cosa consiste la piattaforma ODR. – 3. Come presentare un reclamo davanti alla piattaforma ODR.- 4. Conclusioni

1. Nell'ottica della realizzazione di un mercato unico a livello europeo, al fine di assicurare la libera circolazione dei beni e dei servizi in tutta l'Unione Europea e per aumentare la fiducia dei cittadini dell'Unione nel mercato digitale, coscienti del fatto che la ripresa del vecchio continente è possibile anche attraverso lo sviluppo del mercato del commercio elettronico, i membri del Parlamento europeo, nel maggio scorso, hanno emanato la Direttiva 2013/11/UE, che dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 9 Luglio 2015 e contestualmente il Regolamento n. 524/2013, che entrerà invece definitivamente¹ in vigore, per tutti i cittadini europei, il 9 Gennaio 2016.

¹ l'articolo 2, paragrafo 3, e l'articolo 7, paragrafi 1 e 5, si applicano a decorrere dal **9 luglio 2015**; l'articolo 5, paragrafi 1 e 7, l'articolo 6, l'articolo 7, paragrafo 7, l'articolo 8, paragrafi 3 e 4, e gli articoli 11, 16 e 17, si applicano invece a decorrere dall'**8 luglio 2013**.

La Direttiva 2013/11/UE riguarda la **risoluzione alternativa delle controversie, l'istituzione di organismi ADR specifici in tutti gli Stati membri che operino in materia di questioni sorte in occasione di obbligazioni derivanti da negozi di vendita di prodotti o fornitura di servizi, in particolare stipulati attraverso il commercio elettronico e si rivolge in maniera esclusiva ai rapporti tra consumatori e professionisti**, modificando il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

Il Regolamento n. 524/2013 istituisce e disciplina la realizzazione di una piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) che verrà gestita direttamente dalla Commissione europea, che si occuperà di raccogliere i reclami dei consumatori (ma anche quelli dei professionisti) presentati elettronicamente e smistare agli organismi ADR competenti (disciplinati dalla direttiva 2013/11/UE), sempre attraverso sistemi informatizzati e telematicamente, la risoluzione alternativa delle controversie sorte tra consumatori e professionisti dell'unione, in seno a obbligazioni contrattuali derivanti da vendita online di prodotti e servizi.

Il mercato digitale si sta diffondendo rapidamente, i cittadini che acquistano direttamente online aumentano progressivamente, come aumentano i professionisti che vendono attraverso un sito web. Pertanto, i membri del Parlamento europeo ritengono che la creazione di una piattaforma ODR affidabile, che operi a livello europeo, possa certamente rafforzare la fiducia dei cittadini nei confronti degli acquisti online, contribuendo così all'eliminazione delle attuali barriere alla creazione definitiva del mercato unico digitale.

L'istituzione di un organismo ODR (Online Dispute Resolution) offrirà di sicuro una forma di risoluzione alternativa alle controversie, veloce, efficiente ed economica, in particolare quando si tratta di obbligazioni contrattuali sorte tra consumatori e professionisti che operano in Stati diversi e che si sono relazionati attraverso l'utilizzo degli strumenti digitali. L'attuale assenza di strumenti così celeri e soprattutto la mancanza di un punto di riferimento certo e affidabile a cui il consumatore "digitale" (ovvero colui che acquista online) europeo possa affidarsi serenamente, qualora i suoi acquisti o le sue operazioni online siano affette da vizi, porta, di certo, un freno allo sviluppo della nuova economia digitale transfrontaliera.

L'ambito di applicazione del Regolamento n. 524 del 2013 che qui si commenta non è limitato comunque alle sole controversie sorte tra consumatori e professionisti che si trovano in Stati diversi dell'UE. L'11

considerando, infatti, stabilisce che, la procedura alternativa avviata attraverso la piattaforma ODR, possa rivolgersi anche a controversie sorte in seno ad operazioni di commercio online tra consumatori e professionisti di uno stesso Stato Europeo, così da garantire parità di trattamento.

Si deve osservare, ad ogni buon conto, che il presente Regolamento si riferisce esclusivamente alle sole controversie sorte tra consumatori e professionisti (CtoB, ma anche BtoC²) che scaturiscono da contratti di vendita o di servizi conclusi on line e non alle controversie sorte nell'ambito di rapporti BtoB (tra professionisti), né alla mediazione civile e commerciale di cui alla direttiva 2008/52/CE. La materia, regolata dal Regolamento n. 524, è sempre la risoluzione alternativa delle controversie, ma l'argomento specifico che il legislatore europeo si accinge a disciplinare è un'altro, ovvero i contratti di vendita BtoC conclusi tramite sistemi telematici.

2. Il presente Regolamento mira a creare una piattaforma ODR che operi a livello dell'Unione Europea, gestita direttamente dalla Commissione, che, assumendosi la responsabilità del suo funzionamento e della sua custodia, potrà anche vigilare sulla correttezza e l'imparzialità delle decisioni assunte dagli organismi ADR. Una piattaforma costituita da un sito web interattivo, facente capo ad un unico punto di accesso per quei consumatori e professionisti che intendano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da operazioni online, che sarà resa accessibile attraverso il collegamento al portale "La tua Europa"³. La piattaforma ODR, dotata di servizi di traduzione automatizzati, oltre a fornire informazioni e avvisi sui sistemi di composizione extragiudiziale delle controversie derivanti da contratti di vendita o contratti di servizi online, dovrebbe permettere ai consumatori di compilare dei moduli elettronici standard mediante cui poter presentare reclami e caricare, tramite *upload*, tutti i documenti necessari alla decisione della lite. La piattaforma web, nel massimo rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali⁴, acquisiti tali reclami, li trasmetterà all'organismo ADR competente (scelto dalle parti preventivamente, si suppone che la scelta dell'organismo cui rivolgersi sia inserita nelle clausole contrattuali

² Qualora la legislazione interna di uno Stato membro preveda che nelle controversie avviate dal professionista si possano utilizzare i meccanismi ADR.

³ Portale realizzato secondo quanto stabilito nella decisione 2004/387/CE relativa all'erogazione interoperabile di servizi paneuropei di governo elettronico alle amministrazioni pubbliche, alle imprese e ai cittadini (IDABC)

⁴ Considerando n. 27 e 28 (le persone coinvolte dovranno sempre esprimere il loro consenso al trattamento dei loro dati personali conformemente ai dettami del Regolamento (CE) n. 45/2001 e alla normativa nazionale adottata ai sensi degli articoli 10 e 11 della direttiva 95/46/CE) del Regolamento n. 524/2013/UE. L'art. 5 Capo II dell'omonimo Regolamento stabilisce che la piattaforma dovrà essere progettata nel rispetto del principio della "privacy by design".

sottoscritte dal consumatore in occasione della firma del contratto di vendita online, laddove ciò non fosse avvenuto, le parti saranno invitate, dalla piattaforma, all'atto di presentazione del reclamo ad indicare l'organismo cui rivolgersi, tra quelli presenti nell'elenco messo a disposizione sul sito web della piattaforma ODR). L'organismo ADR, scelto di comune accordo tra le parti, verrà messo nelle condizioni, sempre attraverso la medesima piattaforma ODR, di gestire direttamente online la procedura⁵, nel rispetto, comunque, delle norme procedurali e dei costi del singolo organismo ADR che verrà incaricato della gestione della controversia, oltre che nella salvaguardia dei meccanismi ODR già esistenti nei singoli Stati membri che, in ogni caso, vengono fatti salvi dal Regolamento e che continueranno ad operare, qualora i reclami venissero presentati ad essi direttamente.

In ciascuno Stato membro verranno istituiti dei punti di contatto, coordinati dalla piattaforma ODR della Commissione, al fine di assistere le parti coinvolte nella questione.

Ovvio che, il Regolamento e l'istituzione degli organismi ODR, come anche la creazione delle ADR operanti nei singoli Stati e a livello unitario in tutta l'UE, fa sempre salvo il diritto di adire le vie giudiziarie e ricorrere al sistema giudiziario tradizionale, in ogni caso, ogni professionista che operi nell'ambito del commercio elettronico dovrà fornire un link visibile sul suo sito web che rimandi alla piattaforma ODR⁶.

3. piattaforma ODR, dovrà rendere disponibile un modulo di reclamo elettronico che il ricorrente dovrà correttamente compilare⁷ e dovrà provvedere ad informare la parte ricorrente della necessità di rivedere il modulo, qualora i campi dello stesso non siano stati compilati o compilati correttamente. L'ODR dovrà successivamente informare la parte convenuta, nella lingua prescelta da detta parte, dell'inizio della procedura, comunicando altresì la necessità per le parti di accordarsi sull'organismo da incaricare (qualora le parti medesime non lo abbiano già fatto nella sottoscrizione del contratto oggetto della controversia), al fine di trasmettere la pratica all'organismo ADR competente⁸. La parte

⁵ Considerando n. 18 Regolamento n. 524/2013/UE

⁶ Tale obbligo non pregiudica l'obbligo, che incombe sui professionisti, di informare i consumatori in materia di procedure ADR a cui sono soggetti, previsto dalla direttiva sui diritti dei consumatori n. 2011/83/UE, prima che il consumatore stipuli un contratto a distanza.

⁷ I dati inseriti dovranno essere corretti pertinenti e non eccessivi per poter essere trattati dalla piattaforma (art. 8 comma 5 Regolamento n. 524/2013) e tutti i campi dovranno essere debitamente compilati perché il modulo possa essere inoltrato all'organismo ADR competente e perché la procedura abbia inizio.

⁸ Qualora le parti non concordino sull'organismo entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, la procedura non potrà avere inizio e il reclamo non potrà essere trattato mediante la piattaforma ODR dell'UE.

convenuta avrà a disposizione 10 giorni dalla notifica del reclamo per accettare o meno.

L'organismo ADR cui è stato trasmesso il reclamo informerà le parti se accetta o rifiuta di trattare la controversia conformemente all'articolo 5, paragrafo 4, della direttiva 2013/11/UE. L'organismo ADR che avrà accettato di trattare la controversia informerà, altresì, le parti in merito alle sue norme procedurali e, se del caso, sui costi della procedura di risoluzione della controversia interessata (art. 9 comma 7).

L'organismo dovrà decidere entro 90 giorni dall'inoltro della pratica, senza imporre la presenza fisica delle parti e inviare la sua decisione alla piattaforma ODR. I documenti inviati dovranno contenere le seguenti informazioni:

- a. data del ricevimento del fascicolo;
- b. oggetto di discussione;
- c. data di conclusione della procedura ADR;
- d. decisione

Ogni operatore economico che svolge la propria attività di prestazione di servizi o vendita di beni attraverso internet, dovrà inserire un link ben visibile e accessibile sul proprio sito web che rimandi al sito della piattaforma e dovrà informare i consumatori sull'esistenza della piattaforma, fornendo tali comunicazioni anche all'interno delle condizioni generali del contratto di vendita.

Ciascun organismo ADR, ogni associazione di consumatori e di imprese presente negli Stati membri, dovrà inserire sul proprio sito web un link elettronico che rimandi alla piattaforma ODR, questo garantirà, peraltro, una più celere diffusione della piattaforma.

Il Parlamento europeo lascia gli Stati membri liberi di scegliere le sanzioni per chi viola le disposizioni del regolamento.

I dati personali degli utenti, che avvieranno una procedura a mezzo della piattaforma ODR, saranno trasmessi agli organismi ADR, al fine di adempiere agli scopi previsti dal Regolamento e saranno custoditi in un database della piattaforma, affinché la stessa possa controllarne l'utilizzo e vigilare sullo stesso. Tali dati verranno eliminati automaticamente allo scadere di sei mesi decorrenti dall'invio alla piattaforma della decisione della controversia.

Ogni persona fisica che operando nell'ODR, interviene sulle informazioni relative alla risoluzione di una controversia, sarà considerata responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi della definizione contenuta

nella direttiva 95/46/CE⁹, così come ogni organismo ADR che opera in ciascuno Stato membro, in conformità alle disposizioni delle normative nazionali in materia di privacy.

La Commissione Europea sarà considerata responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi della definizione contenuta nel Regolamento CE n. 45 del 2001¹⁰ e sarà tenuta ad adottare tutte le misure tecniche e giuridiche previste per garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cittadino europeo che adisce un organismo ADR a mezzo della piattaforma.

4. Ci stiamo inevitabilmente avviando verso la creazione di un business, quello digitale, che vedrà i singoli operatori, sempre più spesso, concludere rapporti commerciali fuori dal territorio nazionale. Se sinora, le nostre PMI, i piccoli negozi, le piccole case produttrici hanno venduto i loro prodotti e offerto i loro servizi regolarmente ai loro connazionali (e solo raramente e, in alcuni casi, fuori dal territorio italiano) e le eventuali controversie insorte a seguito di un inadempimento contrattuale e di una richiesta di risarcimento del danno, scaturita da un'obbligazione contrattuale, hanno portato la maggior parte degli operatori del diritto al più a spostarsi da una città all'altra, restando pur sempre nell'ambito delle regole della nostra procedura civile, delle nostre norme nazionali, oggi è necessario maturare l'idea che siamo cittadini europei e che il commercio elettronico porterà anche gli operatori del diritto, ad interfacciarsi con il mercato digitale europeo, dove le questioni che sorgeranno tra cittadini di Stati diversi saranno oggetto di quotidiana consulenza, pertanto prevedere una gestione delle controversie in modo alternativo alla giustizia ordinaria (senza per questo ostacolarne il ricorso, ma fornendo ad essa un ausilio) che venga coordinata, attraverso strumenti informatici e telematici, e faccia capo ad un unico punto di accesso, che garantisca celerità, comodità di intervento e omogeneità, è di fondamentale importanza per facilitare lo sviluppo e la crescita della nuova Europa e abituare noi cittadini italiani ed europei in genere ad una visione più ampia, operando agevolmente fuori dai confini nazionali.

9 Art. 2 lett. D Direttiva 95/46/CE: «responsabile del trattamento»: la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o qualsiasi altro organismo che, da solo o insieme ad altri, determina le finalità e gli strumenti del trattamento di dati personali. Quando le finalità e i mezzi del trattamento sono determinati da disposizioni legislative o regolamentari nazionali o comunitarie, il responsabile del trattamento o i criteri specifici per la sua designazione possono essere fissati dal diritto nazionale o comunitario.

10 "responsabile del trattamento": l'istituzione o l'organismo della Comunità, la direzione generale, l'unità o qualunque altra entità organizzativa che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e gli strumenti del trattamento di dati personali. Quando le finalità e i mezzi del trattamento sono determinati da un atto comunitario specifico, il responsabile del trattamento o i criteri specifici per la sua designazione possono essere fissati da tale atto comunitario.