

27 novembre 2018 11:50

## Acquisti online, le controversie si possono risolvere con le ODR

di [Rita Sabelli](#)



Quanti hanno recentemente acquistato beni o servizi online, magari approfittando di un black friday o di un cyber monday? E quanti sanno che esistono le ODR, Online Dispute Resolution, create in ambito europeo per tentare di risolvere “amichevole” le controversie scaturite da questo tipo di acquisti?

Secondo i dati diffusi dalla Commissione europea (1), se da una parte la fiducia dei consumatori negli acquisti online e la loro frequenza sono aumentati (si parla di acquisti fatti abitualmente da un consumatore su due), dall'altra stenta a decollare la conciliazione online introdotta dal 2016 in ambito europeo accessibile [attraverso la cosiddetta “piattaforma ODR”](#).

Causa di ciò anche il fatto che molti venditori online non hanno pubblicato sul proprio sito il link alla piattaforma nonostante siano obbligati in tal senso dal Regolamento europeo 524/2013 che disciplina le ODR.

Ma di cosa si sta parlando, cosa sono le ODR? Come già accennato si tratta di uno strumento online -gratuito e multilingue- di risoluzione extragiudiziale delle controversie conseguenti ad un acquisto avvenuto online. Tramite la piattaforma si presenta un reclamo e si sceglie un organismo (ODR) a cui affidare la procedura che deve terminare, con un accordo o meno, entro 90 giorni.

Tutte le informazioni in merito si trovano nella scheda pratica [Acquisti ONLINE in ambito europeo. le conciliazioni ODR per risolvere le controversie](#)

*(1) esito dell'assemblea degli organismi ADR tenutasi a Giugno 2018 presso l'unione europea (ADR Assembly 2018)*