

Trento, 19 maggio 2016

Comunicato stampa

## **Problemi durante un acquisto online? Ora c'è la piattaforma ODR**

*Online Dispute Resolution (ODR)* significa soluzione delle controversie online. Il 15 febbraio di quest'anno è stato inaugurato il nuovo sito istituito dalla Commissione Europea con l'obiettivo di creare uno strumento in grado di garantire maggior tutela ai consumatori europei e di aumentare la fiducia dei consumatori nei confronti degli acquisti online. Nel caso in cui qualsiasi cittadino dell'UE abbia un problema con un professionista stabilito in uno degli stati membri dell'UE, per un acquisto effettuato in internet, potrà accedere al sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr> ed utilizzare la piattaforma per inviare il reclamo che verrà gestito, tradotto ed inoltrato dai punti di contatto nazionali, al professionista e poi all'organismo di conciliazione scelto di comune accordo tra le parti: questa procedura permetterà di risolvere il problema nel giro di 90 giorni dall'avvio della richiesta.

**Tra gli organismi di conciliazione è possibile scegliere, attraverso la piattaforma ODR o tramite contatto diretto, il nuovo servizio Conciliareonline.it dedicato agli utenti e alle imprese stabilite in provincia di Trento e Bolzano, organizzato dal Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU) con la collaborazione della camera di commercio di Bolzano: esso offre ai consumatori la possibilità di trovare soluzioni rapide, gratuite (e senza burocrazia) in caso di reclami nel settore dell'e-commerce. Informazioni sono disponibili sul sito [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it), inviando una mail all'indirizzo [info@conciliareonline.it](mailto:info@conciliareonline.it) oppure al numero di telefono 0471975597**

## **La piattaforma ODR offre notevoli vantaggi:**

- consente di risolvere in via stragiudiziale i problemi che sorgono durante un contratto di vendita o di servizi (acquisti) stipulato online, proponendo alle parti l'intervento di un organismo di conciliazione.
- Gli organismi di conciliazione ADR sono accreditati dalle autorità nazionali, notificati alla Commissione e inseriti nella piattaforma ODR. Essi sono terzi, imparziali e si prefiggono di trovare soluzioni extragiudiziali a contenziosi insorti fra consumatori ed imprese, nell'ambito specifico del commercio elettronico rispettando specifici standard qualitativi dettati da normative europee e nazionali.
- I costi per accedere alla conciliazione sono molto bassi: in alcuni casi a seconda dell'organismo scelto non bisogna sostenere alcun costo.
- Il tutto viene gestito attraverso comunicazioni elettroniche, e-mail o chat e non è necessaria la compresenza delle parti, la richiesta e la documentazione potrà essere inviata nella propria lingua, l'esito della conciliazione verrà inviato attraverso il mezzo informatico.
- È possibile inoltrare una richiesta anche nel caso di un problema con un professionista online del proprio paese.
- Non è necessaria l'assistenza di un legale.
- Nel caso la conciliazione abbia un esito negativo e non si raggiunga un accordo, le parti saranno libere di adire le vie legali.

Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3  
a Trento [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org), telefono 0461984751