

Sintesi per i cittadini

Beni e servizi di qualità insoddisfacente: proposte dell'UE per la risoluzione alternativa e online delle controversie

CONTESTO

- A volte i consumatori incontrano problemi a ottenere un rimborso in caso di beni o servizi insoddisfacenti: per esempio, quando un rivenditore si rifiuta di riparare un laptop ancora in garanzia o quando un agente di viaggi non vuole risarcire una vacanza rovinata.
- Questi problemi sono ancora più complessi quando i consumatori effettuano acquisti in un altro paese dell'UE oppure online.
- Le controversie di questo tipo possono essere risolte con rapidità, efficacia e costi contenuti senza andare in tribunale grazie agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).
- Tuttavia, **non tutti i paesi dell'UE dispongono di organismi** per risolvere vari tipi di controversie fra consumatori e commercianti e alcuni di essi **non soddisfano i requisiti minimi di qualità**.
- Di conseguenza, non sempre i consumatori riescono a risolvere le controversie e rischiano di subire un danno economico.

LE PROPOSTE

L'UE propone due nuovi testi normativi per aiutare i consumatori a risolvere le controversie con gli operatori commerciali senza ricorrere alle vie legali. Le nuove regole assicureranno:

- la **copertura** totale da parte degli organismi ADR: i consumatori potranno risolvere tutte le controversie contrattuali mediante gli organismi ADR senza andare in tribunale, indipendentemente dal bene acquistato o dal luogo dell'acquisto
- la **qualità** degli organismi ADR, che dovranno essere imparziali, equi, trasparenti ed efficaci
- la semplicità di **accesso** all'organismo ADR competente: le fatture dovranno indicare l'organismo ADR da contattare in caso di controversia
- uno strumento per risolvere le controversie riguardanti gli acquisti online effettuati in un altro paese dell'UE: i consumatori potranno presentare le denunce a una **piattaforma dell'UE** per via elettronica e trovare una soluzione online

CHI NE BENEFICERÀ E COME

- I **consumatori** potranno risolvere le controversie a proposito di beni o servizi in modo rapido, semplice ed efficace senza ricorrere alle vie legali, indipendentemente dal fatto che l'acquisto avvenga online o offline, nel proprio paese o all'estero.
- Le **imprese** potranno risolvere le controversie con i clienti con rapidità, semplicità ed efficacia senza andare in tribunale, evitando così spese eccessive e un danno alla reputazione.

PERCHÉ UN INTERVENTO A LIVELLO DELL'UE

- Grazie a un'azione a livello dell'UE tutti i consumatori degli Stati membri avranno lo stesso livello di protezione e lo stesso accesso agli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- Una piattaforma online europea aiuterà a risolvere le controversie su acquisti online effettuati in altri paesi dell'UE, eliminando così un ostacolo alle operazioni online internazionali.

PROBABILE ENTRATA IN VIGORE DELLA PROPOSTA

- **2014:** misure riguardanti gli organismi ADR
- **2015:** piattaforma per la risoluzione online delle controversie che si rifà alla copertura ADR prevista dalle precedenti misure.