



CONCILIAREONLINE.IT

ONLINESCHLICHTER.IT

## **RELAZIONE BIENNALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2016-2017**



## CONTENUTO

L'ORGANISMO ADR/ODR DI CONSUMO _____	1
LA STRUTTURA DI SUPPORTO _____	2
COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DELL'ORGANISMO _____	2
ORGANO DI CONCILIAZIONE _____	2
IL TEAM _____	2
SOSTENITORI DELL'ORGANISMO _____	2
COLLABORAZIONI _____	3
PROTOCOLLO CON LA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLZANO _____	3
DELIBERA DELLA GIUNTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI TRENTO _____	3
BEST PRACTICE _____	3
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE _____	4
PRESUPPOSTI DI RICEVIBILITÀ _____	4
MOTIVI DI RIFIUTO _____	4
DURATA _____	4
CHIUSURA DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA _____	4
EFFETTO DELLA PROPOSTA CONCILIATIVA _____	5
LINGUE DELLA PROCEDURA: ITALIANO/TEDESCO _____	5
ANALISI DELLE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE _____	6
DATI 2016-2017 _____	7
CASI ED INFORMATIVE 2016-2017 _____	8
NAZIONALITÀ DELLE PARTI _____	9
ESAME DEI RECLAMI RICEVUTI _____	11
ANALISI DEL CONCILIATORE _____	14
QUADRO RIASSUNTIVO DEL BIENNIO 2016-2017 _____	16

## **PREFAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROGETTO**

L'organismo ADR/ODR Conciliareonline.it è stato istituito dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) a cavallo tra il 2015 e il 2016 a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento europeo n. 524/2013/UE, istitutivo della Piattaforma ODR della Commissione Europea (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>), e del recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE da parte del legislatore italiano. L'Italia, con D.Lgs n. 130/2015, ha così modificato il codice del consumo (D.Lgs n. 206/2005) introducendo nella normativa nazionale la figura degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie di consumo (Organismi ADR).

Conciliareonline.it, quale uno dei nuovi organismi ADR operante online, è stato pensato e creato per facilitare i consumatori e le imprese nella risoluzione delle controversie tra loro nascenti a causa di acquisti di beni e servizi online garantendo l'accesso agli ADR anche ai consumatori ed alle aziende della minoranza linguistica tedesca.

Il 05/04/2016 Conciliareonline.it è stato accreditato quale organismo ADR dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni in materia di servizi internet, telecomunicazioni e servizio postale. A maggio 2016 Conciliareonline.it veniva notificato alla Commissione Europea ed inserito nella Piattaforma ODR.

Conciliareonline.it, per poter offrire supporto e soluzioni giuridiche ad entrambe le parti del rapporto economico delle compravendite di beni e servizi di e-commerce, ha instaurato collaborazioni con le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento (CCIAA ). Grazie al lavoro e alla collaborazione tra il CTCU e la CCIAA di Bolzano e di Trento è stato possibile dare tutela, nell'alveo della procedura conciliativa di Conciliareonline.it, sia agli interessi dei consumatori che a quello delle imprese della Regione Trentino Alto Adige dando origine ad una "best practice" a livello locale, nazionale ed europeo.

Il lavoro che ci si prospetta è ancora lungo, ma siamo soddisfatti di quanto fino ad ora costruito. Grande soddisfazione e speranza per il futuro ci viene data dal neo nato spirito di collaborazione tra Centro Tutela Consumatori Utenti e le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento per l'utilizzo dei servizi offerti da Conciliareonline.it. Speriamo, nei prossimi anni di poter ampliare il servizio offerto, di consolidare la collaborazione nata con le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento e di esportare questa nuova "best practice" in altre regioni italiane.

Ci auguriamo, infine, di poter presto dare concreta attuazione al considerando n. 53 della Direttiva n. 2013/11/UE creando una rete europea di organismi ADR/ODR di consumo che possa incentivare in sicurezza gli scambi commerciali di e-commerce tra aziende e consumatori europei.

## **L'ORGANISMO ADR/ODR DI CONSUMO**

Lo scopo di Conciliareonline.it è quello di rendere più sicuro per i consumatori e più fruibile per le aziende il mercato dell'e-commerce garantendo un servizio di risoluzione delle controversie totalmente online e totalmente gratuito che offra supporto e soluzioni giuridiche (solo in alternativa in via di equità) ad entrambe le parti del rapporto economico, contribuendo allo stesso tempo ad incentivare lo sviluppo dell'e-commerce e a diminuire i contenziosi innanzi alla magistratura ordinaria.

In particolare l'Organismo "Conciliareonline.it" è deputato alla gestione dei procedimenti volontari di conciliazione volti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo previsti dal D.Lgs n. 130/2015 e dal Regolamento n. 524/2013/UE.

## LA STRUTTURA DI SUPPORTO

L'Organismo ADR Conciliareonline.it, usufruisce delle strutture organizzative e di un'apposita voce di bilancio del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (CTCU).

Il CTCU [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it) è l'unione di associazioni e organizzazioni altoatesine, operanti esclusivamente nel campo della tutela dei consumatori e/o che perseguono finalità rientranti nel campo della tutela degli interessi dei consumatori ed utenti altoatesini e di singoli consumatori.

Il CTCU agisce nell'ambito della Legge Provinciale n. 15/1992, per la tutela dei consumatori, in regime di convenzione con l'Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige <https://www.consumer.bz.it/it/conciliazione-generale>

## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DELL'ORGANISMO

Il consiglio di Conciliareonline.it nel periodo 2016-17 era composto come segue:

**Agostino Accarrino**, Presidente

**Priska Auer**

**Heidi Rabensteiner**,

**Martin Wieser**

**Walther Andreaus**

Il consiglio si è riunito due volte nell'arco del 2016, ossia il 26.02.2016 al fine di deliberare alcune modifiche allo Statuto dell'Organismo e in data 08.04.2016 al fine di deliberare l'adozione del protocollo d'intesa con la Camera di Commercio di Bolzano nonché una volta nel 2017 per deliberare il bilancio a consuntivo e preventivo.

## ORGANO DI CONCILIAZIONE

L'organo di conciliazione si occupa della trattazione e della risoluzione delle controversie di consumo che gli sono sottoposte. È composto da un unico soggetto, ossia il conciliatore designato alla trattazione e risoluzione del caso.

Il conciliatore è un soggetto terzo, indipendente ed imparziale, il quale tenta una risoluzione bonaria della controversia attraverso l'analisi del caso e la predisposizione di una proposta di risoluzione della controversia fondata in diritto e in via subordinata secondo equità, quando vi siano basi per poterla formulare. Nel caso non vi siano basi per poter formulare una proposta conciliativa, il conciliatore formulerà una circostanziata chiusura della procedura, spiegando le ragioni che non hanno consentito la formulazione di una proposta conciliativa.

## IL TEAM

Negli anni 2016 e 2017 il team di conciliatori era composto come segue:

**Dott.ssa Sara Allegrini**, giurista e conciliatrice civile e commerciale; (assunta a tempo indeterminato dal CTCU ed assegnata per almeno 3 anni all'Organismo Conciliareonline.it in veste di conciliatore).

**Dott. Angelo Vezaro**, conciliatore Telecom; (Presta la sua opera in veste di collaborazione volontaria con Conciliareonline.it)

## SOSTENITORI DELL'ORGANISMO

L'Organismo ADR Conciliareonline.it è sostenuto da:

**Provincia Autonoma di Bolzano/Bozen**

**Regione Trentino Alto Adige/Südtirol**

**Camera di Commercio di Trento**

## COLLABORAZIONI

Conciliareonline.it nell'arco del 2016 ha attivato due importanti collaborazioni: una con la Camera di Commercio di Bolzano e l'altra con la Camera di Commercio di Trento.

### PROTOCOLLO CON LA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLZANO



CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

In data 29/04/2016 il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), Conciliareonline.it e la Camera di Commercio di Bolzano, hanno siglato un protocollo d'intesa, della durata di un anno tacitamente rinnovabile per concorde volontà delle parti, volto a regolamentare la loro collaborazione nella risoluzione alternativa delle controversie online di consumo in materia di e-commerce.

Nel protocollo veniva in particolare previsto quanto segue:

- un controllo e / o un parere preventivo da parte di un esperto della Camera di Commercio di Bolzano e uno del Centro Tutela Consumatori Utenti sulle proposte conciliative formulate del conciliatore dell'organismo di Conciliareonline.it. Tale controllo e/o parere verrà reso solo nelle controversie che vedranno coinvolte le imprese altoatesine che hanno scelto Conciliareonline.it quale loro organismo ADR/ODR di fiducia.

-redazione

della clausola "Conciliareonline.it" che consenta alle imprese di adeguarsi agli obblighi informativi da fornire ai consumatori dettati in materia di risoluzione alternativa delle controversie nell'e-commerce, nonché che consenta alle imprese di usufruire del protocollo;

- informativa alle imprese sui nuovi obblighi informativi in materia di risoluzione alternativa delle controversie per le imprese che esercitano nell'e-commerce.

### DELIBERA DELLA GIUNTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI TRENTO



CAMERA  
DI COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI TRENTO

Pronti all'impresa

In data 09/09/2016 la Giunta della Camera di Commercio di Trento deliberava di volersi avvalere del servizio conciliativo online offerto da Conciliareonline.it al fine di incentivare e favorire non solo le imprese trentine operanti nell'e-commerce ad adeguarsi ai nuovi obblighi informativi introdotti dalla normativa europea in materia di organismi e procedure di risoluzione alternativa delle controversie, ma anche per incentivare un corretto sviluppo del mercato dell'e-commerce in Trentino. La delibera prevedeva una collaborazione annuale con scadenza al 31/12/2017, nonché un contributo finanziario quale sostegno alla gestione dell'attività e dei servizi conciliativi ed informativi offerti gratuitamente da Conciliareonline.it.

Alla luce della delibera della Camera di Commercio di Trento, l'Organismo Conciliareonline.it provvedeva ad istituire un suo punto di contatto ed informativo anche in Provincia di Trento usufruendo delle strutture e dei mezzi organizzativi del Centro di Ricerca di Tutela dei Consumatori e degli Utenti di Trento. Il servizio conciliativo viene in ogni caso prestato dalla sede centrale dell'organismo Conciliareonline.it che ha sede a Bolzano.

### BEST PRACTICE: GRAZIE A CONCILIARE- ONLINE.IT, UNO SCOPO COMUNE

Le collaborazioni nate tra Centro Tutela Consumatori Utenti e le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento per l'utilizzo di Conciliareonline.it ha consentito alle parti del rapporto economico (consumatori – imprese) di individuare uno scopo comune ad entrambe, ossia il corretto andamento del mercato interno dell'e-commerce, regolato ed attuato per mezzo di una

corretta tutela del consumatore.

Il mezzo per il raggiungimento di tale scopo è stato individuato da tutte le parti nell'utilizzo e l'incentivo della procedura online di risoluzione alternativa delle controversie di consumo offerta dall'organismo ADR Conciliareonline.it.

Grazie a ciò ha avuto origine una "best practice" non solo a livello nazionale, ma anche a livello europeo in materia di risoluzione alternativa delle controversie.

## **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

### **Presupposti di ricevibilità:**

- 1) la procedura deve essere attiva da un consumatore;
- 2) almeno una delle due parti della controversia deve essere residente e/o domiciliato e/o essere stabilita nella Regione Trentino Alto Adige/Südtirol;
- 3) la controversia deve sorgere a seguito di un contratto di vendita di beni e servizi stipulato online (per mezzo di internet).

### **Motivi di rifiuto della controversia:**

- 1) se la controversia è già stata oggetto di esame di altro organismo ADR o di altra autorità giudiziaria oppure se è tutt'ora pendente innanzi ai predetti organismi;
- 2) se non è stato previamente tentato un contatto diretto tra le parti volto alla risoluzione bonaria del reclamo;
- 3) se la domanda di accesso alla procedura non viene presentata entro 1 anno dalla data in cui la parte agente ha presentato reclamo diretto al professionista ai sensi della lettera b);
- 4) se la controversia è futile o temeraria;
- 5) se il valore della controversia è inferiore a Euro 40,00;
- 6) se la controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo "Conciliareonline.it", così come meglio specificate nello Statuto e nel regolamento della procedura.

Se i sopra indicati requisiti sono soddisfatti e non sussiste nessuno dei motivi di rifiuto della controversia sopra elencati il conciliatore prende in carico il reclamo e procede ad invitare l'azienda ad aderire alla procedura conciliativa entro un termine massimo di 15 giorni.

Se l'azienda aderisce alla procedura conciliativa entro il predetto termine il conciliatore procede all'istruzione e all'esame della controversia, chiedendo documenti e deduzioni delle parti sui fatti e alla fine formula se possibile una proposta conciliativa o in alternativa provvede a chiudere la controversia specificandone le ragioni.

Se l'azienda non aderisce alla procedura conciliativa entro 15 giorni la stessa viene chiusa senza alcuna conseguenza negativa per le parti ed il consumatore è libero di adire le vie legali.

### **Durata:**

La procedura conciliativa ha una durata massima di 90 giorni.

Nel 2016 le procedure conciliative hanno avuto una durata media di 30 giorni.

Nel 2017 le procedure conciliative hanno avuta una durata media di ca. 40 giorni.

## **CHIUSURA DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA**

La procedura conciliativa, se avviene l'integrazione del contraddittorio, può chiudersi alternativamente con una proposta conciliativa o con un provvedimento motivato di chiusura della procedura.

### **Quando viene formulata una proposta conciliativa:**

Una proposta conciliativa viene formulata tutte le volte in cui sulla base delle evidenze istruttorie emerse nel corso della procedura appare chiaro che vi è una mancata e/o sbagliata applicazione del contratto o del diritto e/o una carenza probatoria che non consente l'accertamento del fatto.

**Tipi di proposte conciliative possibili:**

La proposta conciliativa può essere fondata in diritto o in via subordinata formulata secondo equità.

- La proposta conciliativa viene formulata in diritto tutte le volte che si ravvisa una mancata e/o sbagliata applicazione del contratto o del diritto applicabile al caso di specie.

- La proposta conciliativa viene formulata secondo equità tutte le volte in cui sussiste una carenza probatoria tale da non consentire un corretto accertamento del caso di specie e/o nel caso in cui nell'alveo della procedura l'azienda formuli direttamente una proposta e questa venga accettata dal consumatore.

**Quando viene formulato un provvedimento motivato di chiusura della procedura conciliativa:**

Nel caso in cui a seguito delle risultanze istruttorie e/o dallo studio del reclamo e della documentazione fornita in comunicazione risulti che il reclamo non è giustificato o che il comportamento tenuto dall'azienda rientra nei limiti di legge e/o delle condizioni generali di vendita o servizio accettate dal consumatore e queste non sono contrarie alla legge, il conciliatore formula un provvedimento motivato di chiusura della controversia, nel quale spiga le ragioni che ostano, a suo avviso, alla formulazione di una proposta conciliativa.

**EFFETTO DELLA  
PROPOSTA  
CONCILIATIVA**

**Accettazione della proposta conciliativa entro il termine:**

Se la proposta conciliativa viene accettata da entrambe le parti della procedura entro 7 giorni dalla sua comunicazione, la stessa diviene vincolante per le stesse ed ha effetto di contratto tra le parti. Il vincolo contrattuale si ritiene instaurato nel momento in cui il conciliatore comunica alle parti la reciproca accettazione della proposta conciliativa in base allo schema contrattuale "proposta-accettazione" dettata dall'art. 1326 c.c.

**Mancata accettazione o mancata accettazione entro il termine:**

Nel caso in cui una delle due parti comunichi la sua mancata accettazione della proposta conciliativa o non faccia pervenire alcuna comunicazione entro il termine di 7 giorni dall'invio della proposta alle parti, la proposta conciliativa si riterrà non accettata e pertanto la stessa non avrà alcun effetto tra le parti. La proposta conciliativa rifiutata non potrà essere utilizzata in un successivo giudizio, ma a richiesta della parte interessata il conciliatore provvederà ad emettere un verbale negativo di conciliazione da quest'ultimo sottoscritto.

**LINGUE DELLA  
PROCEDURA:  
ITALIANO/TEDESCO**

Il sito internet dell'organismo e il modello di presentazione online della domanda di conciliazione (c.d. reclamo) sono attualmente disponibili in italiano ed in tedesco. La procedura è condotta sia in italiano che in tedesco. Sul sito sono presenti informazioni relative alla procedura anche in lingua inglese.

Attualmente i consumatori europei che non parlano né italiano né tedesco e desiderano presentare reclamo a Conciliareonline.it lo possono fare gratuitamente conferendo regolare procura al Centro Europeo Consumatori (o

diverso soggetto di loro fiducia), il quale provvederà in nome e per conto del consumatore a compilare il reclamo in una delle lingue disponibili o nella lingua scelta dal consumatore.

Non appena possibile sarà nostra cura offrire la trattazione della procedura anche in inglese.

## **ANALISI DELLE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Conciliareonline.it è attivo dal 1 maggio 2016 e nei primi 8 mesi di attività ha trattato 34 procedure conciliative, delle quali il 50% ha avuto esito positivo (ossia eseguite), il 35% ha avuto esito negativo (insolvenza, mancata adesione dell'impresa, problemi probatori), il 3% è stato chiuso per incompetenza. Il 12% dei casi è ancora in trattazione. Le controversie oggetto del protocollo d'intesa con la Camera di Commercio di Bolzano sono state il 12%. L'ammontare delle informative fornite è pari a ca. 188, delle quali 138 per e-mail 50 per telefono.

Nell'anno 2017 Conciliareonline.it ha trattato 104 procedure conciliative, delle quali 40% ha avuto esito positivo (ossia eseguite), il 46% ha avuto esito negativo (insolvenza, mancata adesione dell'impresa, problemi probatori), il 14% è stato chiuso per incompetenza o altre motivazioni. Le controversie oggetto del protocollo d'intesa con la Camera di Commercio di Bolzano sono state il 6% mentre quelle oggetto del protocollo d'intesa con la Camera di Commercio di Trento del 20%.

L'ammontare delle informative effettuate nell'anno 2017 è pari a ca. 190, delle quali oltre 187 per e-mail e ca. 30 per telefono.

Di seguito vengono riportate alcune illustrazioni grafiche volte ad analizzare i dati sopra riportati.

FIGURA 1: DATI DAL 01.05. AL 31.12.2016

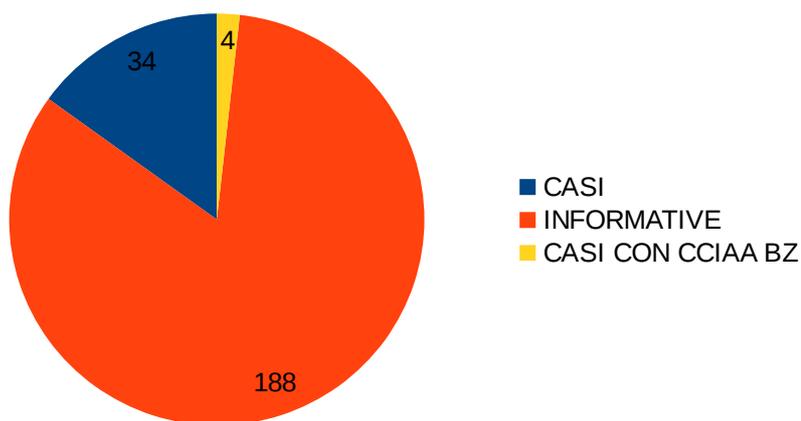
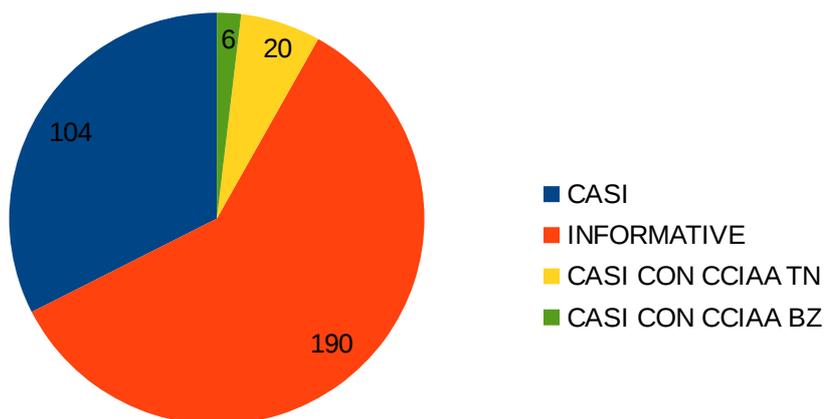


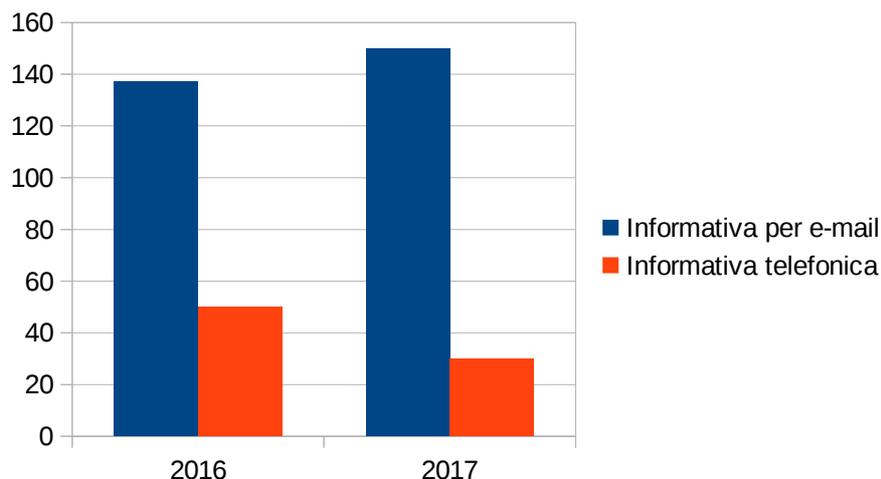
FIGURA 1.1: DATI DAL 01.01.2017 AL 31.12.2017



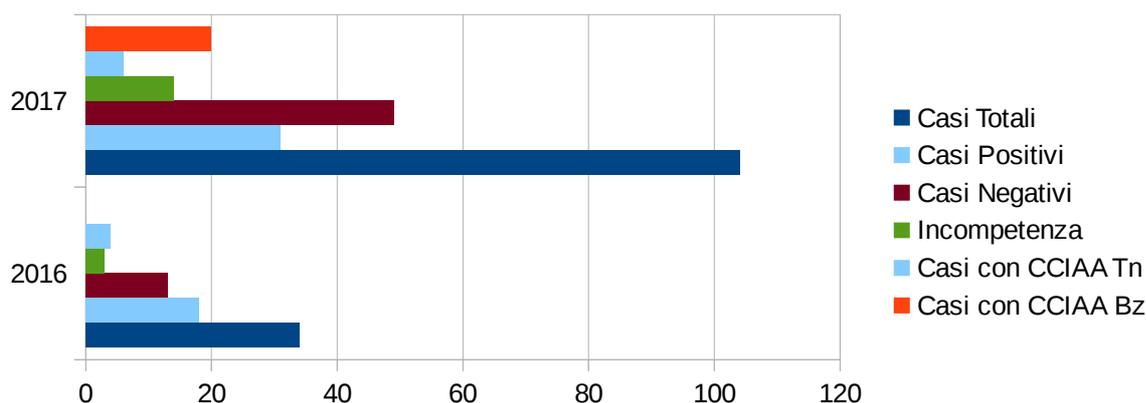
Come è possibile notare nella figura 1, in viola sono indicate le conciliazioni trattate, in giallo le conciliazioni rientranti nel protocollo d'intesa siglato con la Camera di Commercio di Bolzano ed in azzurro le informative che sono state fornite a consumatori ed imprese.

Nella figura 1.1 si denota un accrescimento delle istanze presentate e dei casi rientranti nel protocollo d'intesa siglato sia con la Camera di Commercio di Bolzano che di Trento.

FIGURA 2 : CASI ED INFORMATIVE DAL 01.05.2016 AL 31.12.2017



Nella figura 2 sono visibili due grafici, il primo illustra i tipi di informative prestate, ossia telefoniche e per e-mail. Come si può facilmente evincere dall'andamento del grafico, le informative scritte via e-mail sono state decisamente superiori rispetto alle informative telefoniche. La situazione rimane pressoché invariata nei due anni presi a riferimento.



In questo secondo grafico, invece, è possibile valutare il numero di conciliazioni totali trattate dall'organismo e come questo numero si articola.

Come si può notare il numero di conciliazioni concluse positivamente nel 2016 risulta superiore rispetto al numero di conciliazioni che hanno avuto un esito negativo.

Nell'anno 2017 la situazione cambia. Il numero di casi trattati risulta raddoppiato e, di conseguenza, si evince un'innalzamento dei casi sia positivi che negativi. A tal proposito si rileva che la prima causa di esito negativo della procedura conciliativa consiste nella mancata adesione e/o risposta dell'azienda entro il termine di 15 giorni dal primo invito.

Si denota inoltre un notevole accrescimento delle istanze oggetto a protocollo d'intesa con le Camere di Commercio di Bolzano e di Trento, indice di un ottimo funzionamento e collaborazione tra gli enti.

Di seguito vengono riportati i dati concernenti le nazionalità delle parti.

FIGURA 3 – NAZIONALITÀ DELLE PARTI 2016-2017

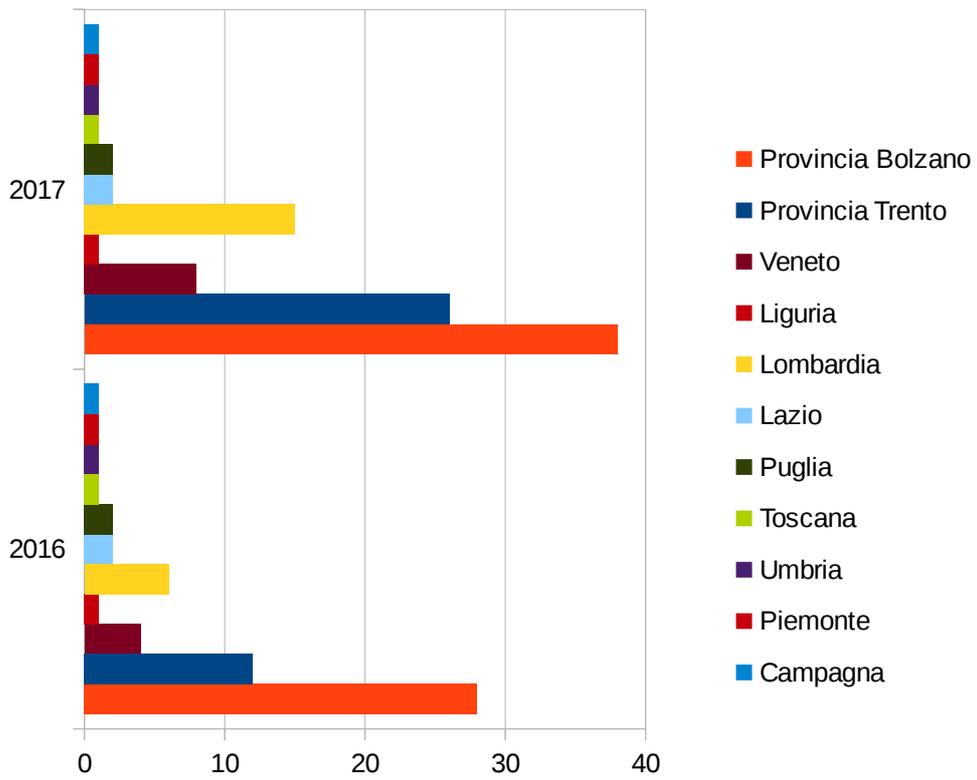


FIGURA 3.1 – SITUAZIONE' EUROPEA 2016

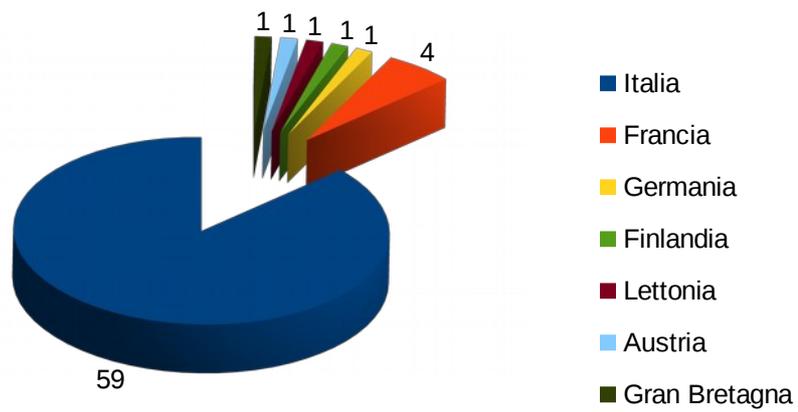
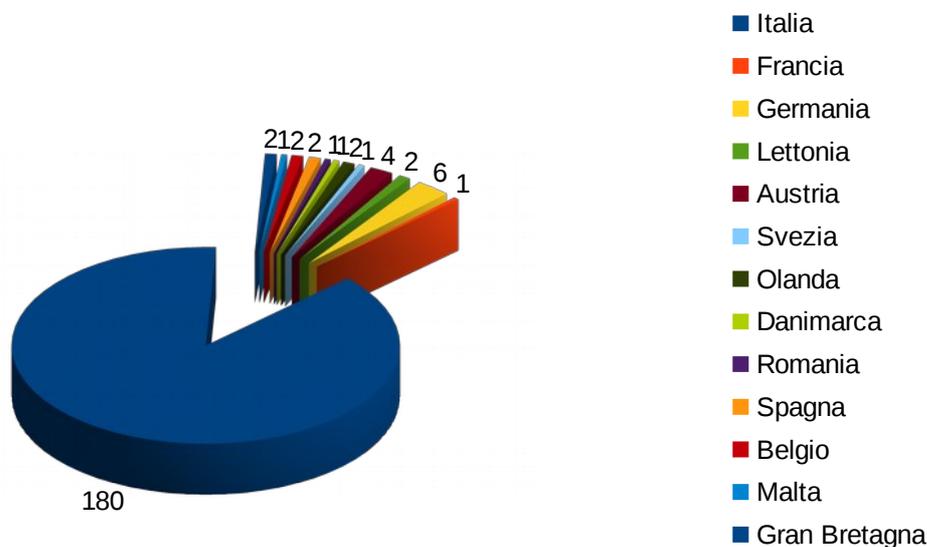


FIGURA 3.2 – SITUAZIONE EUROPEA 2017



In questi 3 distinti grafici sovrastanti la provenienza delle parti delle procedure conciliative trattate, a seconda dell'anno preso in considerazione.

Nel primo grafico viene preso in considerazione il piano nazionale (2016 -2017): come si può vedere la maggior parte delle persone coinvolte nelle procedure conciliative proveniva dalla Provincia di Bolzano, subito seguita dalla Provincia di Trento. Di seguito un breve elenco decrescente :

- 1- Provincia di Bolzano
- 2- Provincia di Trento
- 3- Lombardia
- 4- Veneto
- 5- Lazio e Puglia
- 6- Campania, Piemonte, Umbria, Toscana, Liguria

Nel secondo grafico, invece, viene preso in considerazione il piano europeo durante il 2016. Come è possibile vedere, la stragrande maggioranza delle parti delle procedure proveniva dall'Italia, ma non sono mancati parti provenienti da altri paesi europei, quali:

- 1- Francia
- 2- Germania
- 3- Finlandia
- 4- Lettonia
- 5- Gran Bretagna
- 6- Austria

La Francia è lo stato europeo che nel 2016 ha partecipato al maggior numero di procedure conciliative.

Il terzo grafico prende in considerazione l'anno 2017. In questo periodo, dato atto della maggior partecipazione dell'Italia alla procedura, risulta al Germania lo Stato europeo ad aver partecipato al maggior numero di procedure conciliative (n.6 procedure), seguito dall'Austria (n. 4 procedure) e dalla Gran Bretagna, Lettonia, Olanda, Belgio, Spagna (tutte a n. 2 di procedure). I restanti Stati contano una sola partecipazione.

FIGURA 4: ESAME DEI RECLAMI RICEVUTI DAL 01.05.2016 AL 12.12.2016

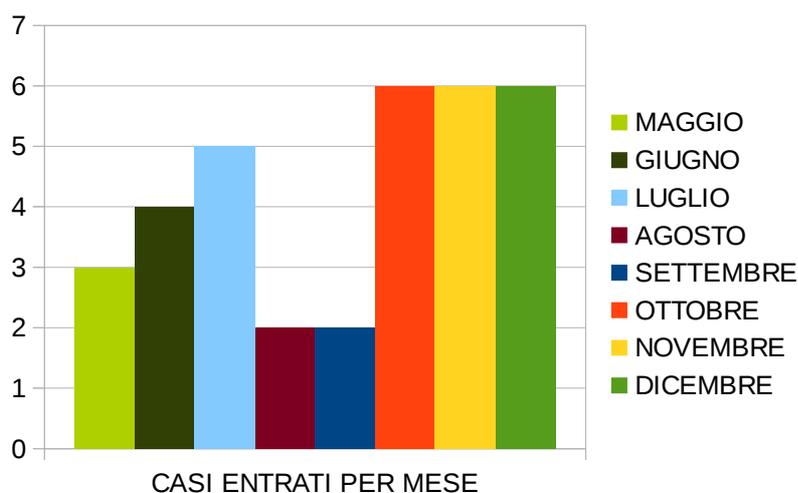
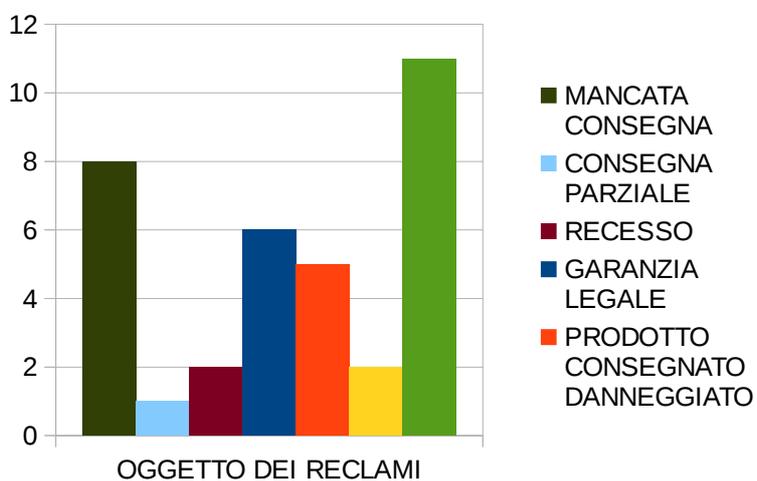
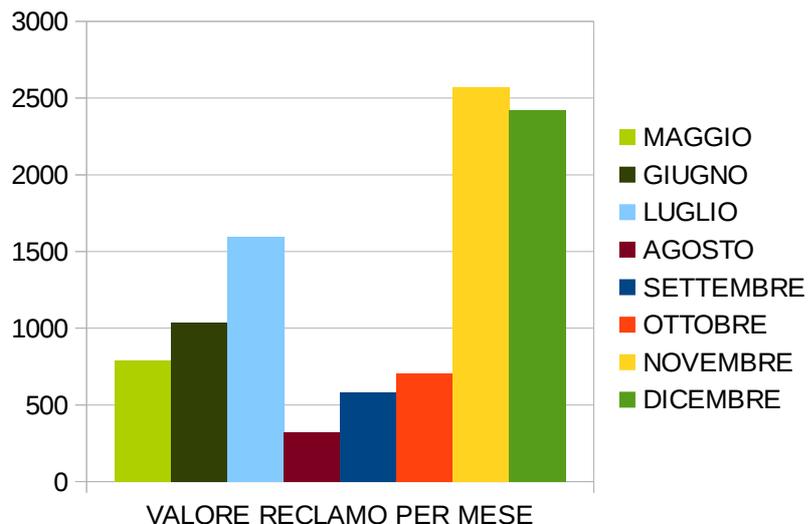
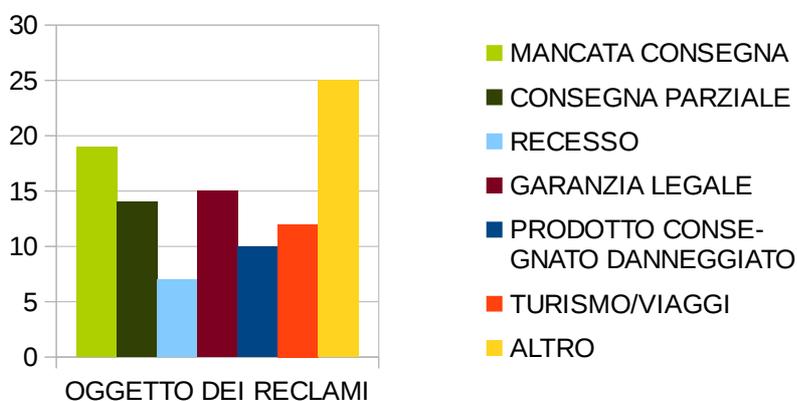
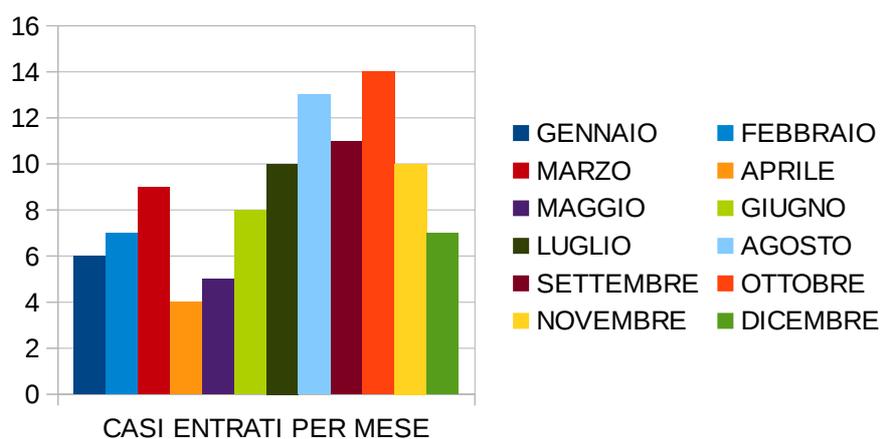
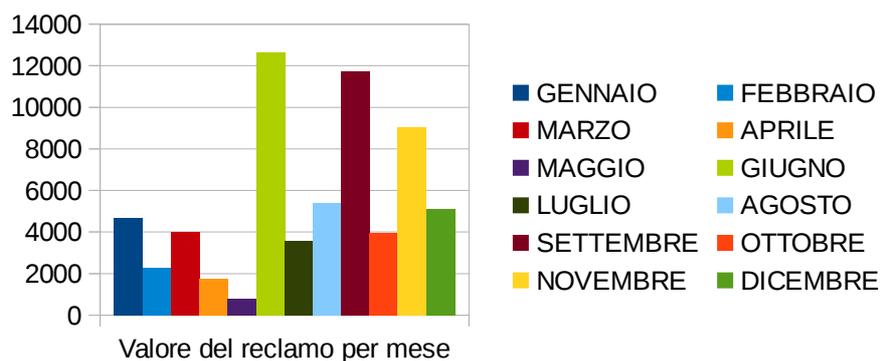


TABELLA 4.1 ESAME RECLAMI RICEVUTI NEL 2017



Nella tabella 4 e 4.1 vengono analizzati in tre diversi grafici a seconda dell'anno di riferimento:

- 1) il valore dei reclamo trattati mesi per mese;
- 2) l'oggetto dei reclami;
- 3) la loro presentazione dei reclami mese per mese.

1) Valutando il valore complessivo dei reclami trattati mese per mese è possibile vedere che nel mese di novembre 2016 si è rilevato il massimo valore con euro 2.570,11, subito in coda il mese di dicembre con

reclami trattati per un valore di euro 2.420,68, mentre luglio sin attesta al terzo posto con un valore mensile di reclami trattati pari ad euro 1.592,82.

I mesi dove i reclami trattati hanno avuto i valori più bassi sono agosto con euro 321,00, seguito da settembre con euro 581,37 ed infine da ottobre con euro 703,88.

Per quanto concerne l'anno 2017 il picco di valore del reclamo si è rilevato a giugno con un ammontare di 12.617,41 euro, a cui segue il mese di settembre con euro 11.749,22 e novembre con euro 9.037,79. I mesi dove i reclami hanno avuto valori minori sono stati maggio (774,94 euro), aprile (1.758 euro) e febbraio (2.289,97 euro) Decisamente un cambio di tendenza rispetto al 2016.

2) Passando a valutare il grafico relativo all'oggetto dei reclami, ossia all'oggetto delle procedure conciliative trattate è possibile osservare una continuità nel biennio. Si evince un'innalzamento nell'anno 2017 dei casi di recesso quale motivo del reclamo. Tuttavia, sia nel 2016 che nel 2017, la grande maggioranza di casi trattati non rientra in nessuna specifica categoria e viene contrassegnata con la voce "altro". In questa voce vengono raggruppati tutti i reclami nei quali non viene richiesta l'applicazione di uno specifico rimedio offerto dal codice del consumo, quale ad esempio il recesso, la garanzia legale, la mancata consegna etc. In particolare sono ricondotti sotto la voce "altro" tutti i reclami in cui il consumatore chiede il rimborso in materia di noleggio di auto online o per mezzo di broker online.

Di seguito indico la classifica decrescente delle materie oggetto delle procedure conciliative nel biennio di riferimento:

- 1) altro (rimborsi in materi di noleggio auto);
- 2) mancata consegna; consegna solo parziale del bene;
- 3) garanzia legale; prodotto consegnato danneggiato;
- 4) recesso e rimborsi in materia di viaggi/turismo;
- 5) recesso (nel 2016 consegna parziale del bene)

Nell'ambito delle vendite online uno dei problemi principali è quello della mancata consegna dei beni ordinati, seguito spesso dal mancato riconoscimento della garanzia legale da parte dei venditore online. Altro grande problema risulta essere la consegna di beni danneggiati ed il mancato rimborso di importi a seguito dell'esercizio del diritto di recesso.

3) Passando, infine a valutare il numero di procedure attivate mese per mese, è possibile notare un netto e chiaro incremento negli ultimi tre mesi dell'anno 2016 mentre si constata una diversa tendenza nel 2017, dove i picchi vengono raggiunti nei mesi di agosto e ottobre.

Nonostante l'andamento non sempre continuo nel corso dell'anno, si può constatare che il trend di presentazione di reclamo è in aumento. Basti pensare che nell'anno 2017 i reclami presentati sono stati più del doppio rispetto all'anno 2016.

## **ANALISI DEL CONCILIATORE**

Partendo dai dati forniti nei sopra rappresentati grafici è possibile effettuare le seguenti osservazioni:

## **1) IN MERITO ALL'ADESIONE DELLE AZIENDE ALLA PROCEDURA CONCILIATIVA:**

Molte aziende operanti online risultano essere difficilmente raggiungibili e molte non risultano avere condizioni generali di vendita o servizio adeguato alla normativa vigente in materia di consumo:

**a)** in particolare si riscontra una totale carenza di informativa al consumatore in merito alla neo nata Piattaforma ODR della Commissione Europea. Tale mancata informativa integra la violazione di un obbligo espressamente dettato dall'art. 14 del Regolamento n. 524/2013/UE. La normativa richiamata prevede che chi vende beni o servizi online informi il consumatore dell'esistenza della Piattaforma ODR e indichi sul suo sito, dove è facile da trovare per il consumatore, il link diretto alla Piattaforma ODR, oltre che l'indicazione di indirizzo e-mail funzionante ed attivo.

La mancata ottemperanza a tale obbligo di legge, ignorato dai più, comporta anche una totale disinformazione su cosa siano e a cosa servano le procedure ADR/ODR di consumo inserite nella Piattaforma ODR. Tale mancanza di informazione e ottemperanza ai relativi obblighi di legge osta ad un pieno e corretto funzionamento dell'organismo;

**b)** l'informativa relativa al diritto di recesso è spesso incompleta o inesatta. In molti casi non viene indicato alcun termine entro cui il consumatore può esercitare il recesso e viene fornita solo una indicazione ad articoli del codice del consumo antecedenti alla modifica del codice del consumo operata dal D.Lgs. 21/2014.

Molte piccole aziende che operano online ritengono, inoltre il termine di 14 giorni di calendario dalla consegna per l'esercizio del diritto di recesso non vincolante e individuano termini inferiori.

Un problema di matrice decisamente più pratica, ma ad avviso della scrivente sempre legata ad una corretta conoscenza della normativa vigente in materia da parte degli operatori del settore, è la mancanza di riconoscimento dell'esercizio del diritto di recesso esercitato dal consumatore. Tale spesso mancato riconoscimento dell'esercizio del diritto di recesso è causa di un conseguente mancato rimborso degli importi pagati dal consumatore entro il termine di legge previsto;

**c)** La mancanza di recapiti telefonici ed e-mail effettivamente attivi e a cui il venditore o un suo incaricato risponde. Di recente la Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha chiarito che il costo delle chiamate a numeri di assistenza post vendita non deve eccedere quello di una chiamata standard, dando una risposta al problema. Purtroppo, però molti siti indicano solo numeri di cellulare che sono facilmente non raggiungibili e/o non attivi, inoltre spesso, le grandi piattaforme ed aziende operanti nell'e-commerce non forniscono un indirizzo e-mail per contattare direttamente l'azienda o la piattaforma, fornendo all'utente solo la possibilità di inviare e-mail dalla sua area personale o da una specifica pagina del sito compilando dei campi direttamente senza però fornire alcun l'indicazione di un indirizzo e-mail. Tale pratica, molto comune, costituisce un ostacolo sia al corretto funzionamento della Piattaforma ODR che delle singole procedure offerte dagli organismi ADR /ODR operanti online che si trovano nell'impossibilità di contattare direttamente l'azienda per informarla della presentazione del reclamo, poiché non viene indicato sul alcun indirizzo di posta elettronica. La scrivente conciliatrice rileva, inoltre che tale pratica viola uno degli obblighi sanciti dall'art. 14 del Regolamento 524/2013/UE.

## **2) IN MERITO ALLA PROVENIENZA DELLE PARTI:**

Vista la particolare competenza territoriale dell'organismo che impone che almeno una delle parti della procedura sia residente e/o domiciliata e/o sita sul territorio della Regione Trentino Alto Adige/Südtirol, non stupisce affatto il dato che la maggior parte delle parti che hanno preso parte alle procedure conciliative nel 2016 provengano per la gran parte delle Province di Bolzano e di Trento, con prevalenza della prima sulla seconda.

Un dato, invece, di grande interesse che merita di essere valorizzato è il fatto che l'organismo ha trattato anche un numero piuttosto rilevante di conciliazione transfrontaliere. Ben ca. il 26% delle conciliazioni trattate nel biennio di riferimento ha visto coinvolta una parte residente e/o sita in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia.

Questo dato è incoraggiante ed in linea con lo scopo per cui l'Unione Europea ha istituito la Piattaforma ODR e gli stessi Organismi ADR ivi inseriti. Nonostante ci sia stata una buona percentuale di casi transfrontalieri, si deve rilevare che un limite al loro numero è sicuramente dato dalla mancanza di una traduzione inglese del sito web dell'organismo e del sistema di presentazione online del reclamo. Le procedure transfrontaliere sono state per ora gestite o grazie alle comunicazione direttamente in inglese avvenuta tra il conciliatore e l'azienda, oppure in una delle lingue disponibili, ossia italiano/tedesco, grazie all'intervento nella procedura del Centro Europeo Consumatori in rappresentanza del consumatore residente in un altro stato membro dell'unione. In questo ultimo caso, il Centro Europeo Consumatori ha provveduto direttamente alla compilazione del reclamo in una delle due lingue disponibili dimettendo regolare procura a tal fine.

Si auspica che presto possa essere fornito il servizio anche in lingua inglese in modo che la scelta dei consumatori residenti in un altro paese membro dell'Unione Europea di farsi rappresentare dal Centro Europeo Consumatori nella procedura conciliativa non sarà più solo una necessità, ma una scelta di opportunità.

## **3) IN MERITO ALL'ESAME DEI RECLAMI RICEVUTI:**

In riferimento ai dati poc'anzi presentati si ritiene incoraggiante il dato relativo al numero di procedure trattate, sottolineando la tendenza ad un aumento dei reclami. La collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano e di Trento è una assoluta novità in ambito conciliativo nazionale ed europeo e si ritiene la collaborazione con gli esperti estremamente funzionale ed efficace. Dimostrazione dell'ottima collaborazione è il totale avvallo delle proposte conciliative controllate da parte degli esperti della Camera di Commercio di Bolzano e del CTCU, nonché l'accettazione ed esecuzione da parte delle parti di 3 su 4 proposte conciliative formulate in esecuzione del protocollo d'intesa dd. 29/04/2016.

Il costante andamento circa la presentazione di reclamo all'organismo denota una sempre maggior conoscenza dell'organismo al quale il consumatore può adire in qualsiasi momento dell'anno. Rispetto al 2016 l'incremento è stato notevole e si auspica che sia sempre maggiore il ricorso a questo organismo di conciliazione.

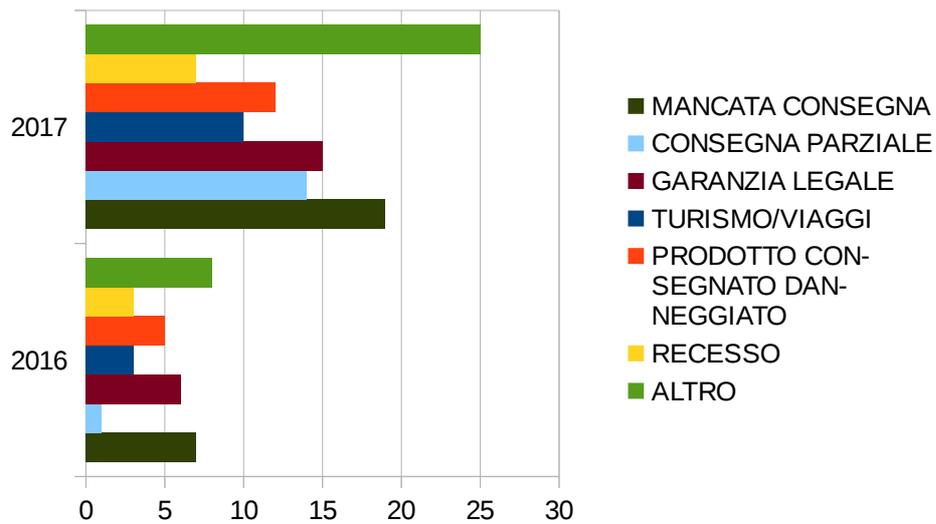
Per quanto riguarda l'oggetto dei reclami, viene ritenuto in linea con quanto osservato al punto 1) in merito ad alcuni dei motivi sottesi alla mancata adesione delle aziende alla procedura conciliativa. La mancanza di corrette, idonee ed aggiornate informazioni relative al diritto di recesso, alla garanzia legale e alla spedizione nelle condizioni generali di vendita o servizio delle aziende operanti online è compatibile con il grande numero di reclami relativi

alla mancata consegna di beni, di reclami relativi a problemi conseguenti alla consegna di beni danneggiati o ancora di reclami dovuti al mancato riconoscimento da parte dell'azienda del diritto di recesso con conseguente mancato rimborso.

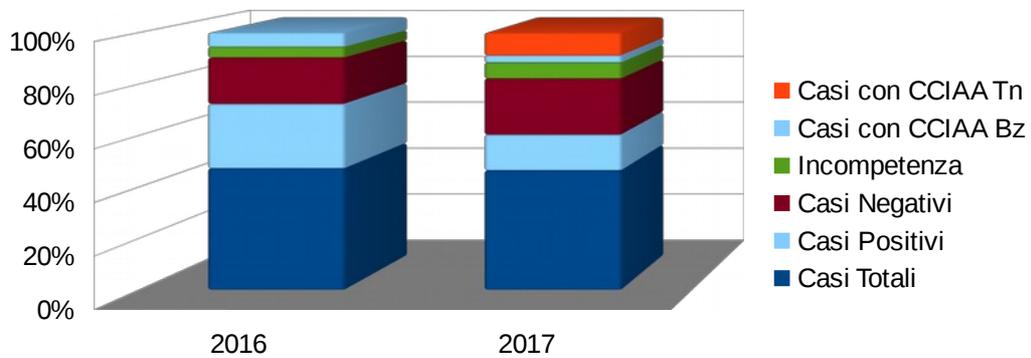
**QUADRO  
RIASSUNTIVO DEL  
BIENNIO 2016-2017**

<b>Descrizione</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
N. Reclami	34	104
Quota accordi preconciliativi	40%	45%
N.Casi conclusi positivi - eseguiti	18	31
N. Casi conclusi negativamente (per la maggior parte l'azienda non aderisce alla procedura)	13	49
N. Casi di incompetenza o altro	3	14
N. Casi rientranti nel protocollo con CCIAA di BZ	4	6
N. Casi rientranti nel protocollo con CCIAA di TN	0	20
Lingue utilizzate	Italiano/ Tedesco Inglese (se richiesto)	Italiano/ Tedesco Inglese (se richiesto)
Durata media conciliazioni	30 giorni	40 giorni
Percentuale di rispetto degli esiti della procedura	99%	99%

**Tipologia di reclami biennio 2016-2017**



**Percentuale casi trattati nel biennio 2016-2017**





## **CONCILIAREONLINE.IT del CTCU**

Via Dodiciville, 2  
39100 Bolzano (BZ)  
Italia

tel. +39 0471/975597

fax +39 0471/979914

e-mail: [info@conciliareonline.it](mailto:info@conciliareonline.it) / [info@onlineschlichter.it](mailto:info@onlineschlichter.it)

sito web: [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) / [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)

