



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Scuola di Giurisprudenza

DPCD

Corso di Diritto dei Contratti d'Impresa

ODR

Online Dispute Resolution

Corso di Metodologia e Informatica giuridica – Prof.ssa Mingardo

Alessia Italiano
Chiara Santolin

A. A. 2018 - 2019



Indice

- **ADR**
- **ODR**
 - Telematica e cyberspazio
 - ODR di 1^a generazione
 - ODR di 2^a generazione
 - Tipi
 - Vantaggi
 - Svantaggi
- **ODR vs ADR**
- **Regolamentazione UE**
 - Problema del marketplace
- **Piattaforma ODR UE**
 - Obblighi del professionista
 - Fasi della procedura
 - Punto di contatto ODR per ogni stato membro
 - Organismi di risoluzione delle controversie
 - Statistiche
- **RECHTWIJZER**
- **CRT – Civil Resolution Tribunal Canada**
- **Conclusioni – take home message**

Bibliografia e sitografia

Camardi, *Metodi on line di risoluzione delle controversie: arbitrato telematico e ODR*, CEDAM, Padova 2006.

Piattaforma ODR EU <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Moro, Sarra, *Tecnodiritto: temi e problemi di informatica e robotica giuridica*, Franco Angeli, 2017.

Maggipinto, *Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione*, Nyberg, ed. 2006

Goodman, *The pros and cons of Online Dispute Resolution: an assessment of cyber-mediation websites*

Mania, *Online dispute resolution: The future of justice*, International Comparative Jurisprudence 1, 2015

<http://www.altalex.com/documents/news/2018/02/01/e-commerce-e-odr-un-nuovo-spazio-per-gli-avvocati>

<https://www.diritto.it/la-risoluzione-alternativa-delle-controversie-dei-consumatori-nel-diritto-dell-unione-europea-la-direttiva-adr-e-il-regolamento-odr/>

http://www.diritto24.ilsole24ore.com/art/avvocatoAffari/mercatoImpresa/2017-03-23/transazioni-e-commerce-concluse-marketplace-link-piattaforma-odr-unione-europea-e-sempre-d-obbligo-102958.php?refresh_ce=1

http://www.dirittoegiustizia.it/news/17/0000063154/ADR_e_ODR_nuova_direttiva_nuovo_regolamento_UE.html

<http://www.altalex.com/documents/news/2016/04/06/utilizzazione-delle-odr-nel-commercio-elettronico>

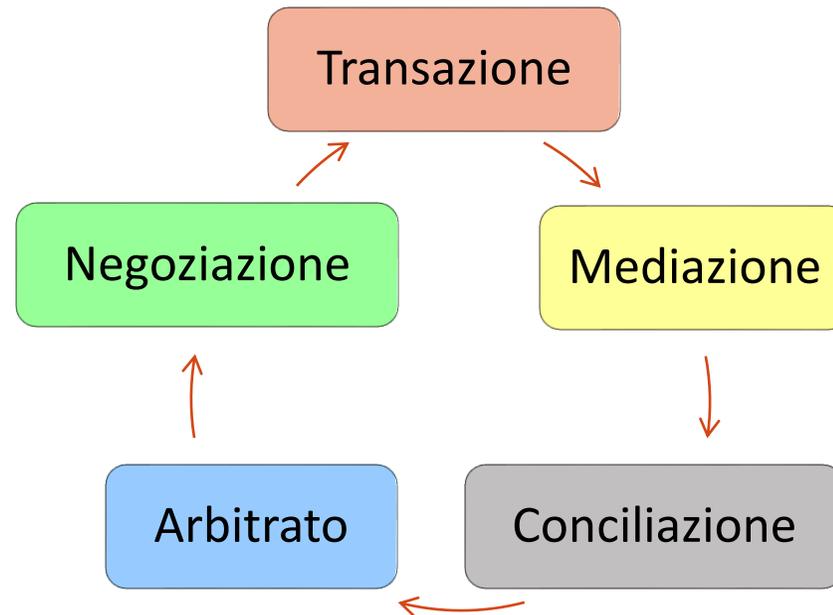
Civil Resolution Tribunal Canada: <https://civilresolutionbc.ca/>

Rechtwijzer: <http://www.hiil.org/project/rechtwijzer>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&from=IT>

ADR – Alternative Dispute Resolution

Strumenti giuridici che oggi consentono, valorizzando l'**autonomia** e la **volontà delle parti**, di pervenire ad una **soluzione stragiudiziale della controversia** abbattendo costi e tempi della giustizia tradizionale.



ODR – Online Dispute Resolution

Metodi alternativi di risoluzione delle controversie, praticati, come le ADR, in alternativa al giudizio ordinario, ma esclusivamente e direttamente **sulle reti telematiche**, on line, in forme e tecniche adattate a tale ambiente e per le controversie che, principalmente, ma non sempre, in esso si generano.

Utilizzo dello **cyberspazio** per superare gli ostacoli legati alla distanza delle contrattazioni.

Disponibilità della rete ad offrire un ciclo completo di servizi e di rimedi: tutto ha inizio e fine in rete.

Telematica e Cyberspazio

La giustizia telematica è legittimata da:

- «Naturale» **impotenza del diritto internazionale privato** e dei criteri di scelta della legge applicabile a regolare rapporti virtuali de-territorializzati: crisi della giurisdizione basata sulle competenze territoriali → carenza di certezza del diritto
- Esigenza primaria e indefettibile di **velocità** → simultaneità

L'esperienza procedurale appare poco compatibile con la struttura dei rapporti in rete

ODR di 1[^] generazione

Definite anche:

- **Online ADR:** duplicati virtuali delle ADR;
- **ODR human based:** l'ICT fornisce il mero mezzo attraverso cui si svolge l'ADR, lasciando all'opera umana l'organizzazione e l'esecuzione dell'attività di facilitazione o elaborazione della soluzione.

Es: piattaforma ODR EU

ODR di 2[^] generazione

Definite anche:

- **Cyber ADR:** l'ICT non si limita a fornire il mezzo tecnico ma si appropria dell'esecuzione della specifica attività mediativo-conciliativa richiesta, entrando così nel mondo della cibernetica.
- **ODR machine based:** l'intelligenza umana convive e si ibrida con l'intelligenza artificiale, fino a farsi potenzialmente sostituire dalla stessa.

Es: negoziazione online a modello cieco (blind offer), SEL, SEG (Software Ross)

Tipi di ODR

TRANSAZIONE AUTOMATICA (BLIND OFFER O ASTA CIECA)	Soluzione automatizzata della controversia E' in discussione il «quantum»
TRANSAZIONE ASSISTITA	Software funge da mezzo di contatto tra le parti
CONCILIAZIONE	Intervento di un soggetto terzo che guida i litiganti Utilizzo di «chat rooms»
ARBITRATO	Soggetto terzo definisce accordo transattivo

Vantaggi

- Adattamento del processo alle esigenze delle parti
- Rapidità dei tempi e delle decisioni
- Risparmio sui costi e convenienza
- Imparzialità ed equità



Svantaggi

- Gamma limitata di controversie
- Potenzialmente inaccessibile
- Preoccupazione della riservatezza
- Impersonalità e mancanza di coinvolgimento diretto delle parti



ODR vs. ADR

Differenze:

- **Impersonalità:** distanza elettronica tra le parti
- **Istituzionalizzazione:** la presenza delle ODR è legata alle istituzioni
- **Standardizzazione della controversia:** meccanismi automatizzati di risoluzione delle controversie

Possono le ODR essere considerate equiparabili alle ADR?

Regolamentazione



DIRETTIVA 11/2013/UE: risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR)

integrata da

REGOLAMENTO 524/2013/UE: risoluzione delle controversie online dei consumatori (ODR)

(6) «... La dimensione digitale del mercato interno sta diventando essenziale sia per i consumatori che per i professionisti. Continua ad aumentare il numero di acquisti che i consumatori fanno online, nonché il numero di professionisti che vendono online. È opportuno che i consumatori e i professionisti si sentano sicuri quando effettuano operazioni online ed è quindi essenziale abbattere le barriere esistenti e rafforzare la fiducia dei consumatori. La disponibilità di un sistema di risoluzione delle controversie online (ODR) affidabile ed efficiente potrebbe contribuire ampiamente al raggiungimento di tale obiettivo.»

Art. 14: I professionisti stabiliti nell'Unione, che operano mediante contratti di vendita o servizi online, che si sono impegnati o sono tenuti a ricorrere a uno o più organismi ADR per la risoluzione delle controversie con i consumatori, informano i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma ODR e alla possibilità di ricorrere alla piattaforma ODR per risolvere le loro controversie. Essi forniscono un link elettronico alla piattaforma ODR sui loro siti web e, se l'offerta è fatta mediante posta elettronica, nella posta elettronica stessa. Le informazioni sono fornite altresì, se del caso, nelle condizioni generali applicabili ai contratti di vendita e di servizi online.

Il problema del marketplace

Problema della soggezione dell'obbligo di fornire il link ai singoli venditori oltre che del sito

Contrasto giurisprudenziale tra le Corti tedesche:

«L'obbligo di inserire il relativo riferimento ed il link sorge in capo al singolo venditore soltanto con riferimento al proprio **portale di e-commerce.**»

(Oberlandesgericht Dresden, sentenza del 17 gennaio 2017, ref. 14 U 1462/16)

«Anche **tutti venditori** che offrono in vendita i propri prodotti online utilizzando piattaforme di marketplace sono soggetti, anche nel marketplace, agli obblighi di cui all'art. 14 del Regolamento.»

(Oberlandesgericht Koblenz sentenza del 25 gennaio 2017, ref. 9 W 426/16)

Piattaforma ODR Europea



E' un sito web interattivo gestito dalla Commissione Europea attraverso cui **consumatori e professionisti** di tutta Europa possono tentare di risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da **contratti di vendita di beni e servizi conclusi online**.

- Lanciata il 9 gennaio 2016 in attuazione al regolamento stesso;
- Obiettivo: contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al **corretto funzionamento del mercato interno**, in particolare della sua dimensione digitale;
- Consente al consumatore di **presentare online un reclamo** relativo a prodotti o servizi acquistati in rete.

Obblighi del professionista

- 1) **informare** i consumatori in merito all'esistenza della piattaforma ODR e alla possibilità di ricorrervi per risolvere le loro controversie;
- 2) fornire un **link elettronico** alla piattaforma ODR sul proprio sito web;
- 3) fornire al consumatore il proprio **indirizzo email**;
- 4) fornire le stesse informazioni nelle **condizioni generali** applicabili ai contratti di vendita e di servizi online.

Fasi della procedura

- 1. Creazione e invio del reclamo**
- 2. Accordo su un organismo di risoluzione delle controversie**
- 3. Trattamento del reclamo da parte dell'organismo di risoluzione** → l'organismo competente dovrà trovare una soluzione alla controversia entro 90 giorni.
- 4. Soluzione e chiusura del reclamo** → esito della procedura

Punto di contatto ODR

→ **Punto di contatto** istituito presso ogni Stato membro con compito di informazione ed assistenza ai consumatori

→ **Organismi di risoluzione delle controversie:**

- indipendenti e di qualità, per garantire equità, efficienza ed accessibilità
- Provenienti da Camere di Commercio o da strutture bancarie/aziendali
- Scelti di comune accordo tra le parti

→ **Statistiche:** dicembre 2017, prima pubblicazione del rapporto sul funzionamento della piattaforma

- 24 mila reclami presentati
- Nell'85% dei casi risolti entro 30 giorni
- Settori maggioritari: abbigliamento, biglietteria aerea, ICT

Rechtwijzer

Sviluppato da «The Hague Institute for Innovation of Law»

Utilizzo di **algoritmi** per selezionare soluzioni su misura

Finanziato dal governo danese

Prima piattaforma ODR per risolvere problemi quali:

- **Separazione**
- **Divorzio**
- **Controversie tra locatore e locatario**
- **Controversie di lavoro**



«Technology that puts justice in your hands»

CRT CANADA – Civil Resolution Tribunal

- E' il primo **tribunale online** del Canada
- Risolve controversie di modesta entità
- Risparmio di tempo e costi, risoluzione della controversia «comodamente da casa»



Ci stiamo dirigendo verso la fine diritto e della sopravvivenza della norma giuridica?

Conclusioni – Take Home Message

- Informazione e cultura dell'alternatività al processo, promozione delle piattaforme
- Digitalizzazione della popolazione
- Attenuazione del digital-divide

+ INFORMAZIONE
+ DIGITALIZZAZIONE
- DIGITAL DIVIDE



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Scuola di Giurisprudenza

DPCD

Corso di Diritto dei Contratti d'Impresa

ODR

Online Dispute Resolution

Corso di Metodologia e Informatica giuridica – Prof.ssa Mingardo

Alessia Italiano
Chiara Santolin

A. A. 2018 - 2019