

Funzionamento della piattaforma europea ODR

Relazione statistica 2020

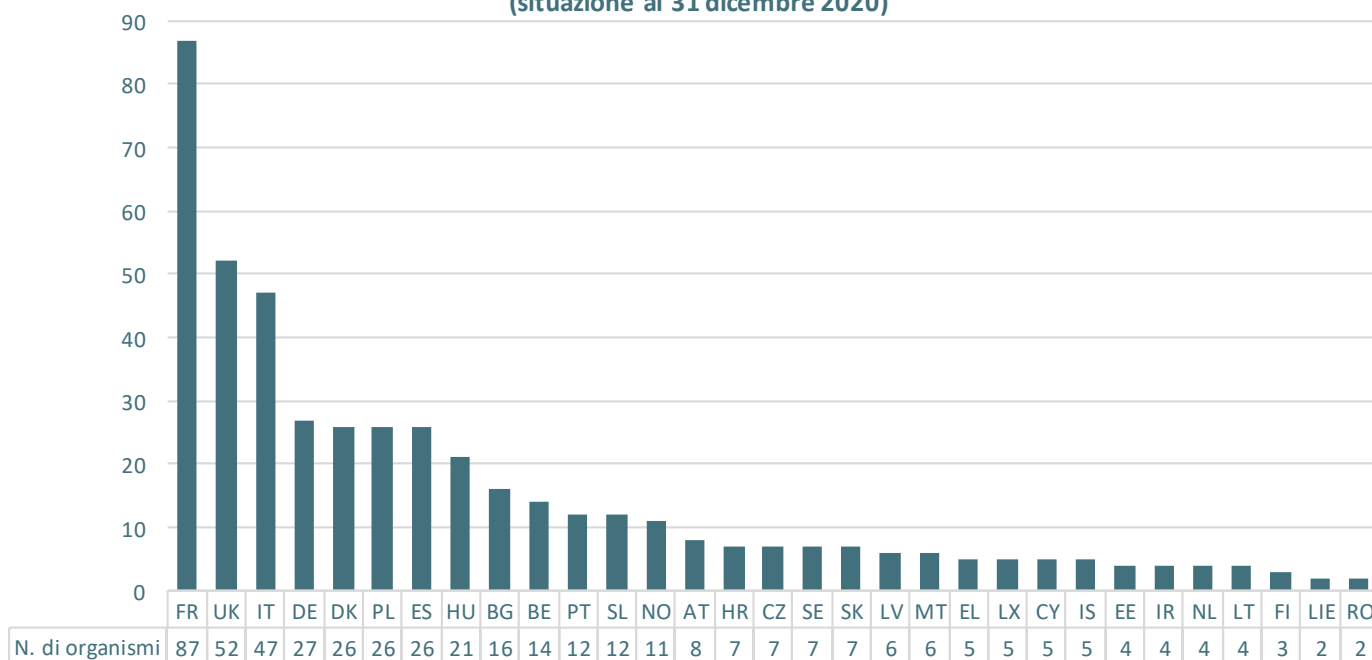
Dicembre 2021

In linea con l'obbligo di cui all'articolo 21 del regolamento sulla risoluzione delle controversie online (ODR) (regolamento (UE) n. 524/2013), la presente relazione verte sul funzionamento della piattaforma europea ODR per quanto riguarda i nuovi casi e le nuove visite verificatisi nel 2020 (e sulla loro evoluzione).

La piattaforma ODR offre ai consumatori uno strumento facile da usare per presentare un reclamo a un professionista in relazione a un acquisto online. Contiene un registro multilingue aggiornato di 468 organismi affidabili per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR) in tutta l'Unione, nel Lichtenstein e in Norvegia, oltre a offrire informazioni su altre possibilità di ricorso per i consumatori.

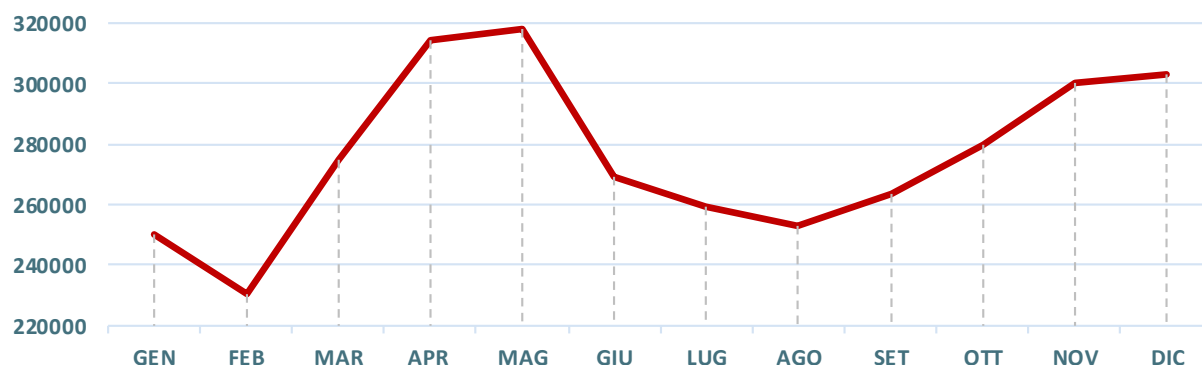
Il 2020 è stato l'ultimo anno in cui la piattaforma ODR era accessibile per la risoluzione delle controversie agli organismi ADR stabiliti nel Regno Unito e per le controversie con consumatori o professionisti del Regno Unito.

Numero di organismi ADR iscritti sulla piattaforma ODR
(situazione al 31 dicembre 2020)



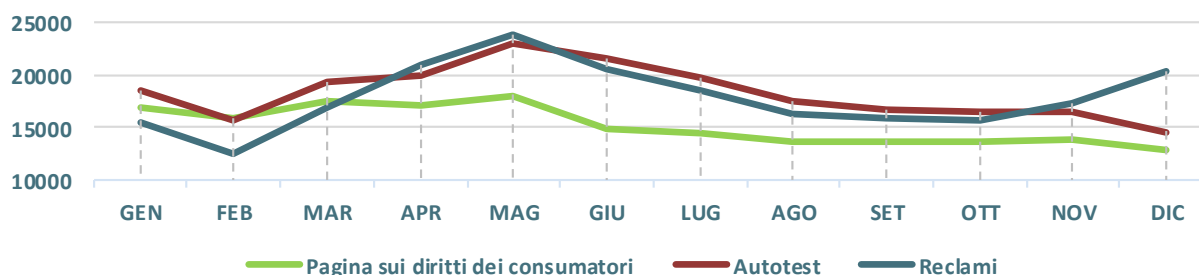
La piattaforma ha registrato **3,3 milioni di visitatori unici nel 2020**, con una media di 275 000 visitatori unici al mese.

Visitatori unici nel 2020



Si tratta di un aumento significativo rispetto al 2019 (**2,8 milioni** di visite all'anno, con una media di 200 000 visitatori unici al mese). L'aumento maggiore (+ 30-40 % rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) è stato registrato nel periodo aprile-giugno, che corrisponde al primo mese della pandemia di COVID-19 nel quale sono state introdotte le misure nazionali di confinamento che hanno comportato l'annullamento dei viaggi. Allo stesso tempo i consumatori hanno utilizzato molto di più il commercio elettronico. L'aumento del numero di visitatori osservato nei primi mesi della pandemia mostra che un numero maggiore di visitatori è alla ricerca di assistenza per problemi concreti. Una funzione di "autotest" introdotta nel 2019 aiuta i consumatori a individuare la soluzione di ricorso più adatta al loro problema specifico: presentare un reclamo sulla piattaforma ODR, contattare il professionista a livello bilaterale o un centro europeo dei consumatori o direttamente un organismo di risoluzione alternativa delle controversie. Nel corso dell'anno le pagine relative all'autotest e al modulo di reclamo sono quelle che hanno registrato l'aumento maggiore delle visite.

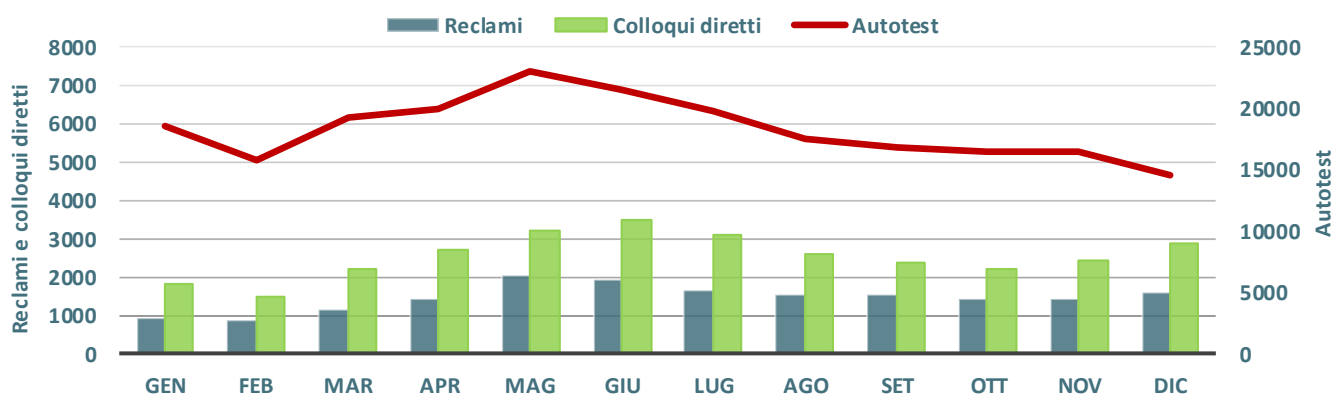
Informazioni dettagliate sulle pagine visitate (2020, media mensile)



Al termine del processo, tuttavia, solo una piccola percentuale di visitatori ha presentato reclamo (17 461). Altri 30 319 visitatori hanno avviato una richiesta di colloqui diretti, utilizzando un nuovo modulo introdotto a metà del 2019: prima di presentare ufficialmente un reclamo, i consumatori hanno la possibilità di condividere una bozza di reclamo con il professionista per cercare di risolvere direttamente la controversia.

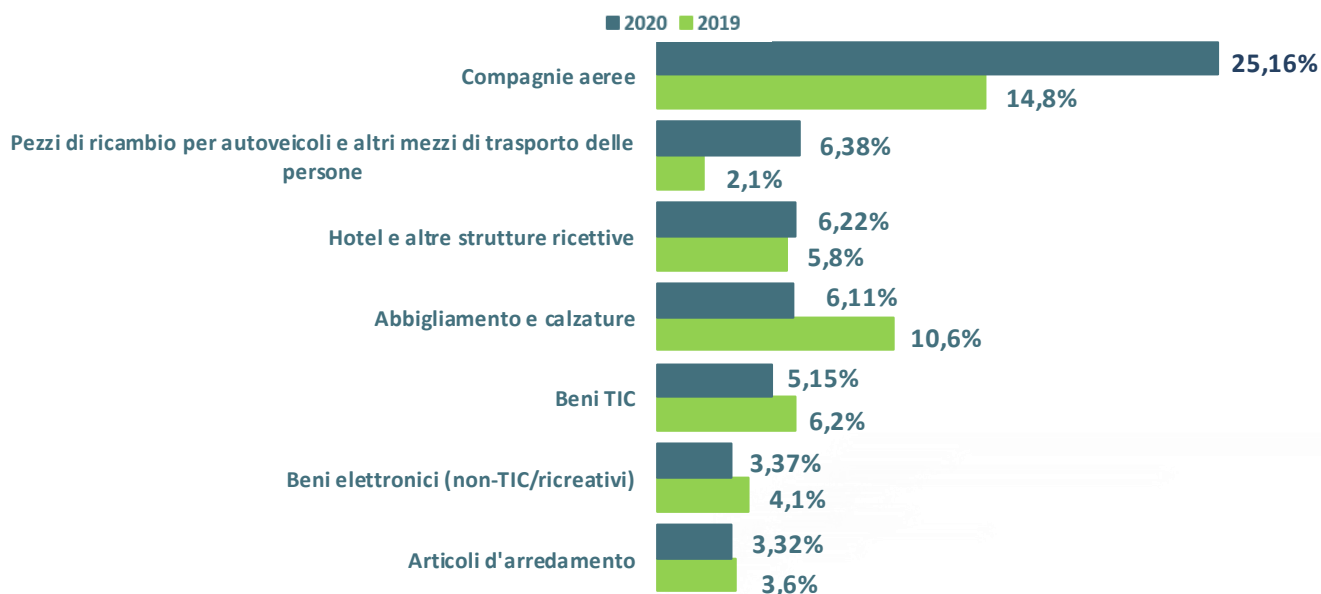
Nondimeno, un confronto con il 2019 relativo ai mesi da agosto a dicembre (in quanto i colloqui diretti sono stati introdotti nel luglio 2019) indica un aumento del 70 % delle domande relativamente sia ai reclami tradizionali che ai colloqui diretti.

Numero delle richieste presentate al mese nel 2020

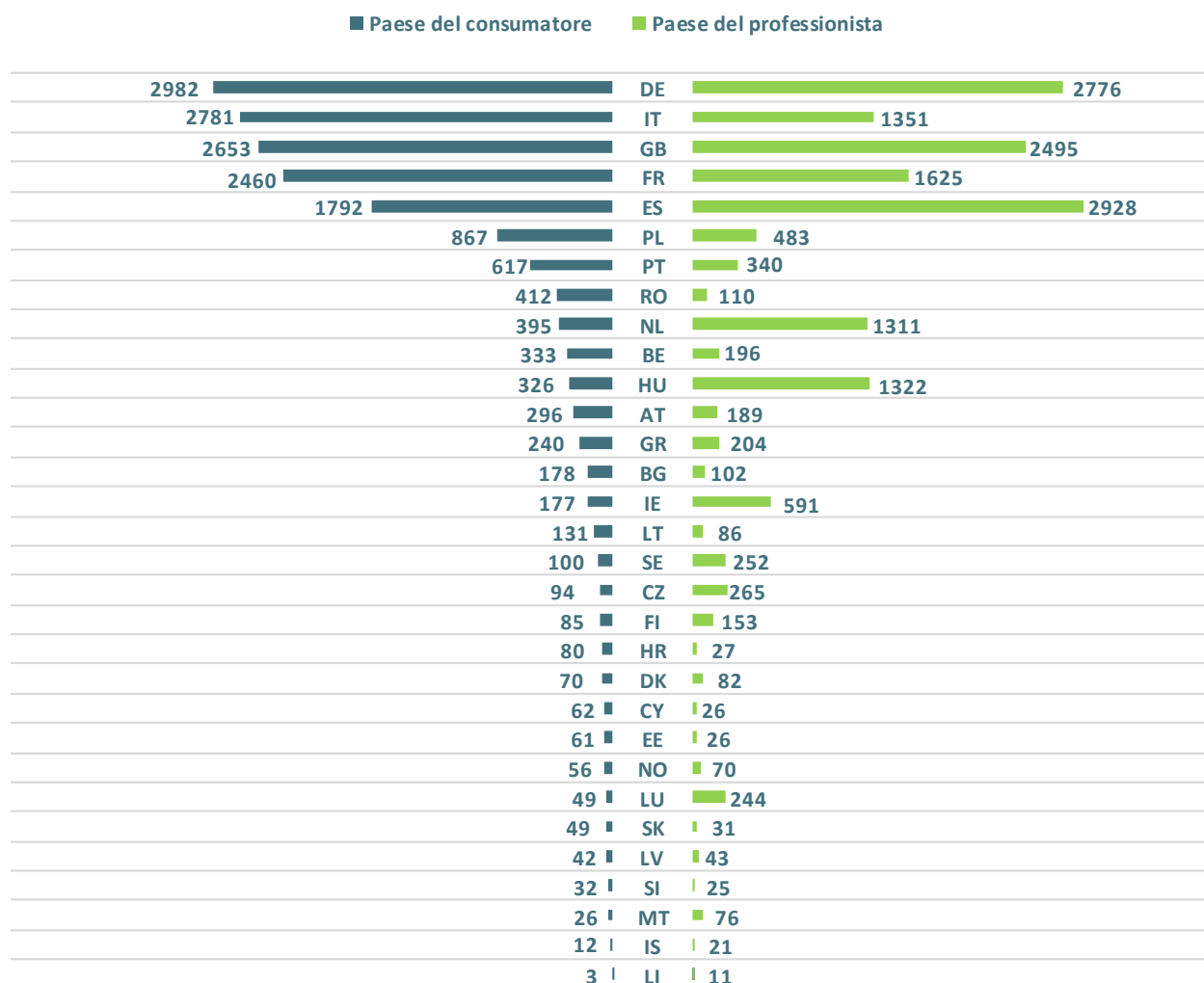


Un reclamo su quattro presentato sulla piattaforma ODR ha riguardato le compagnie aeree (presumibilmente in relazione alle cancellazioni di voli). Vi è inoltre stato un aumento significativo delle controversie sui pezzi di ricambio e sugli accessori per i autoveicoli. Il 77 % di queste controversie sembra essere legato a un problema specifico incontrato da molti consumatori in relazione a un determinato professionista.

I 7 settori della vendita al dettaglio con il maggior numero di reclami



Numero di reclami per paese del consumatore / del professionista



Come emerge chiaramente dal grafico che precede, il 50 % dei reclami sulla piattaforma ODR è transfrontaliero: per alcuni paesi vi è infatti una grande differenza tra il numero di reclami a seconda che si consideri il paese del consumatore o quello del professionista.

L'89 % dei reclami formalmente avviati sulla piattaforma è stato archiviato automaticamente dopo il termine legale di 30 giorni, termine entro il quale il professionista deve acconsentire o meno ad avviare una procedura ADR. Il 6 % dei reclami è stato rifiutato dal professionista e il 4 % è stato ritirato dal consumatore. Di conseguenza solo l'1 % dei reclami è pervenuto a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie.

Nondimeno, il 20 % dei partecipanti a un'indagine condotta presso tutti i consumatori che hanno presentato reclamo (o avviato colloqui diretti) ha affermato che la controversia era stata risolta sulla piattaforma o al di fuori della piattaforma e un altro 19 % ha dichiarato che le discussioni con il professionista erano ancora in corso.
