

La tutela del cyber consumer: la risoluzione stragiudiziale delle controversie per via elettronica

***Dott.ssa Giuliana Romualdi. Dottoranda di ricerca presso l'università di Bologna.
Autrice nella collettanea La via della conciliazione. Vice Segretario della Camera
Arbitrale e di Conciliazione di Grosseto***

Abstract.

Le transazioni che hanno origine dall'e-commerce nascono con presupposti diversi da quelli delle transazioni commerciali tradizionali: spesso le parti che concludono un contratto via internet si sono incontrate e conosciute soltanto attraverso un contatto virtuale, la visita del sito, che ha convinto l'una a rivolgersi all'altra per la fornitura di un bene o di un servizio.

Nella maggioranza dei casi, per non dire nella totalità dei casi, le transazioni che interessano il commercio elettronico hanno ad oggetto un bene di valore medio-basso e, quasi sempre, le parti del rapporto si trovano in Paesi diversi e lontani.

La residenza delle parti in Paesi diversi, il modico valore della controversia sommati alla lunghezza dei tempi della giustizia civile ordinaria possono però scoraggiare il consumatore, notoriamente parte debole dei rapporti di consumo, dall'agire giudizialmente a tutela del proprio diritto lesso.

La questione relativa alla tutela del *cyber consumer* diviene allora di centrale importanza per lo sviluppo e la prosperità del commercio elettronico al pari di temi quali la sicurezza relativa alle modalità di pagamento, alla tutela dei dati personali, ecc..

Da più parti, si è visto negli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie la miglior soluzione per la definizione delle controversie che hanno origine da transazioni legate all'e-commerce: si parla a questo proposito di ODR, acronimo che sta, appunto, per *on-line disputes resolution*.

Grazie alle ODR possono facilmente superarsi, non solo i problemi legati all'individuazione del giudice e della legge applicabile, problemi dovuti alla difficoltà di collegare un certo rapporto ad un determinato ordinamento giuridico, tradizionalmente basato sul concetto di territorialità, ma può soprattutto risparmiarsi tempo e denaro.

Nel nostro Paese la storia delle ODR è per forza di cose una storia recente.

Per il momento l'esperienza più interessante è quella della Camera Arbitrale di Milano che ha istituito un servizio di conciliazione on-line, *RisolviOnline*, per la risoluzione

di liti commerciali legate ad internet e al commercio elettronico.

Anche altre Camere di commercio stanno seguendo questo esempio: recentemente la Camera di commercio di Firenze ha istituito il servizio *Concilia on-line*, procedura conciliativa completamente on-line.

La scelta delle Camere di commercio a favore della conciliazione, piuttosto che dell'arbitrato, come procedura di risoluzione delle controversie on-line, è da ritenersi sicuramente opportuna trattandosi di una procedura veloce e a costi contenuti che ben si adatta alle controversie che vedono come parte il consumatore.

(Dicembre 2003 – Riproduzione riservata)