

IL PORTALE Lo strumento della **Camera arbitrale** dirime le questioni aperte per acquisti effettuati in rete

Controversie sui consumi RisolviOnline ci mette due mesi

Quando l'oggetto recapitato non risponde alle aspettative: la procedura si svolge tutta al computer. A volte non bisogna mediare

di **Paolo Rossetti**

■ L'acquisto è avvenuto rigorosamente online, secondo i più normali canoni di una compravendita e-commerce: un componente meccanico della pompa di una piscina trovato su una piattaforma individuata sulla rete.

Costo: 200 euro. Quando però il pezzo ordinato arriva a destinazione il cliente (monzese) lo monta e non riesce a farlo funzionare. Anche questo un classico delle controversie relativi a questi acquisti: il venditore, tuttavia, respinge al mittente le accuse sostenendo che il difetto stava solo nel montaggio.

Ed è allora che il cliente che si sente defraudato decide di rivolgersi alla mediazione di RisolviOnline, la piattaforma che si occupa di dirimere questioni di questo tipo. Gli uffici della **Camera arbitrale** di Milano (che fa riferimento alla **Camera di commercio**) contattano il venditore e avviano la procedura per giungere a una soluzione della vicenda. Entra in gioco un mediatore che mette sul piatto due possibilità: o l'assistenza tecnica in video del venditore che suggerisce così come montare correttamente il componente o il rimborso di 150 euro all'acquirente. Due ipotesi che restringono il campo e che permettono di intravedere la strada da intraprendere per mettere d'accordo le parti: rimborso da 120 euro, perché il cliente qualche pasticcio nel montaggio lo ha fatto arrivando a danneggiare il pezzo.

Un caso emblematico che spiega, però, come si possono risolvere questi contenziosi, attraverso,

ad esempio, RisolviOnline, strumento che serve, appunto, per risolvere interamente online piccole ma fastidiose controversie che vedono protagonisti i consumatori e le piattaforme che vendono merce in internet. Fa parte della piattaforma di liti di consumo della Commissione Europea.

Ci si può rivolgere lì se il prodotto acquistato in rete non è in linea con quanto risulta dalla descrizione del venditore sulla piattaforma di e-commerce, in caso di reso per oggetti danneggiati o se i patti non vengono rispettati tra locatore e conduttore nei casi di "home sharing" e affitti brevi di alloggi per turisti.

Si risparmiano tempo e soldi: le liti qui si risolvono in un tempo massimo di due mesi, ma c'è chi ci mette anche un solo giorno, restando al proprio pc e collegandosi con www.risolvionline.com. Qualche volta è bastato anche solo presentare una domanda: come nel caso di un paio di scarpe sportive di alta moda che secondo il cliente erano state contraffatte malamente: in questo caso il venditore non ha neanche dato corso alla mediazione, ha deciso di rimborsare interamente il prezzo pagato anche per evitare una eventuale cattiva pubblicità.

Il servizio funziona così: si dialoga in chat o in un forum di discussione, in uno o più incontri tra le parti e il mediatore, cui tocca il ruolo di aiutare i due contendenti a trovare una soluzione. Le parti possono scegliere di affidare al mediatore il compito di studiare la documentazione del caso per presentare fino a tre proposte di soluzione basate.

"Grazie anche alle potenzialità dei siti di marketplace, - ha dichiarato **Stefano Azzali**, Direttore della **Camera Arbitrale** di Milano - sono in costante aumento le transazioni commerciali tra imprese e tra imprese e consumatori di paesi diversi. In caso di controversie esi-

stono strumenti come RisolviOnline della **Camera Arbitrale** di Milano ideali per aiutare le parti, provenienti da tutto il mondo, sia imprenditori che consumatori, sia che l'acquisto sia online che offline, a trovare una soluzione in tempi brevi (al massimo in 2 mesi) e con costi ridotti (a partire da 30 euro). Il caso viene risolto senza andare in Tribunale, ma con un accordo tra le parti siglato attraverso il proprio pc".

Le domande presentate nel 2020 sono state una trentina, alcune delle quali con protagonisti brianzoli, tutte legate all'acquisto di beni. Il valore medio delle controversie è di 750 euro.

I costi: per il consumatore a seconda del valore della lite, da 30 a 60 euro, per impresa o professionista, a seconda del valore della lite, da 30 a 5mila euro. Contatti: RisolviOnline della **Camera Arbitrale** di Milano tel. 02/85154522 e-mail: risolvionline@mi.camcom.it, sito www.Risolvionline.com. ■

Il caso capitato a un monzese per un componente della pompa per la piscina: compromesso in poco tempo

Anche i costi sono molto contenuti: solitamente, infatti, non si spendono più di 30 euro per ogni trattativa



La sede della **Camera di commercio** di Monza