

## LA DIGITALIZZAZIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Avv. Alessandra Grassi



1981



**The 4 Fundamentals of Principled Negotiations**

<p><b>PEOPLE</b> <i>Separate People from Problems</i></p>	<p><b>INTERESTS</b> <i>Focus on Interests, Not Positions</i></p>	<p><b>OPTIONS</b> <i>Generate Options For Mutual Benefit</i></p>	<p><b>CRITERIA</b> <i>Use Objective Criteria</i></p>
---	--	--	--



A.D.R.



CONSUMATORE



L.580/93 Riordinamento  
delle Camere di Commercio



L.192/98 disciplina della  
sub fornitura



DIR 2000/31 CE sul  
commercio elettronico

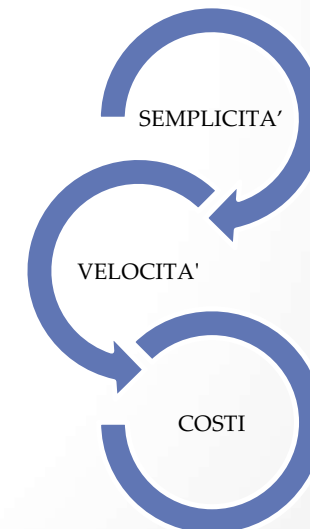
DIFFUSIONE DI  
INTERNET



INCREMENTO  
E-COMMERCE



STRUMENTI DI  
RISOLUZIONE  
DELLE  
CONTROVERSIE



A.D.R.



O.D.R.

D.L. 70/2003  
(art.19)

Negoziatore  
assistita  
automatica

Mediazione e  
conciliazione  
online

Arbitrato  
online



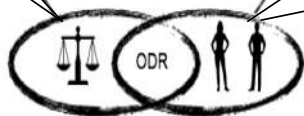
POLITICA DELLA  
GIUSTIZIA

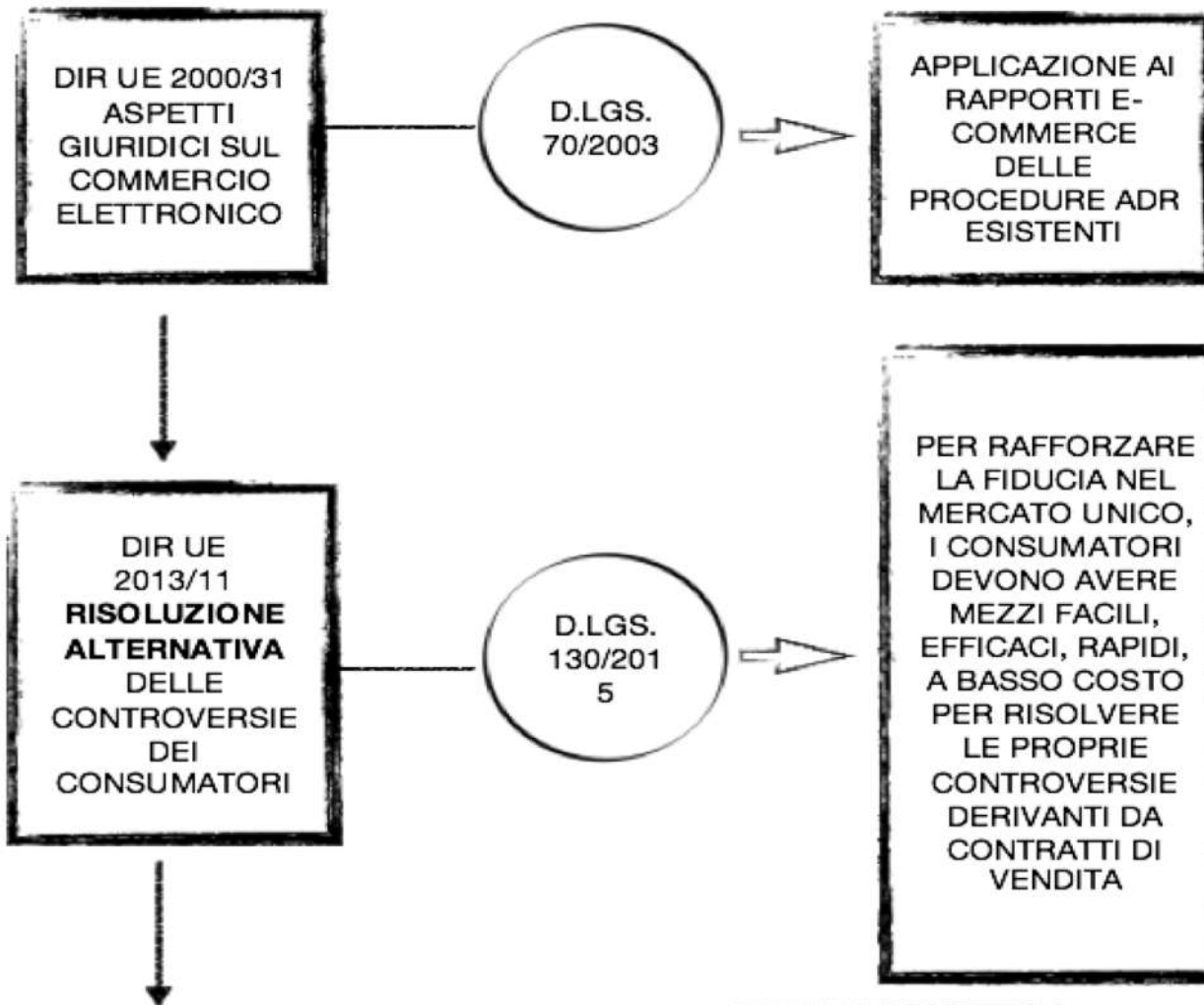
TUTELA DEI  
CONSUMATORI

QUADRO  
GIURIDICO  
AFFIDABILE

SPAZIO DI LIBERTA'  
SICUREZZA E  
GIUSTIZIA

DIR EU  
2008/52







REG UE  
524/2013  
**RISOLUZIONE  
ONLINE**  
CONTROVERSIE  
DEI  
CONSUMATORI



PER RAFFORZARE LA FIDUCIA  
NEL MERCATO UNICO  
**DIGITALE**, I CONSUMATORI  
DEVONO AVERE MEZZI FACILI,  
EFFICACI, RAPIDI, A BASSO  
COSTO PER RISOLVERE LE  
PROPRIE CONTROVERSIE  
DERIVANTI DA **CONTRATTI DI  
VENDITA ONLINE**



ACQUISTO ONLINE NON SODDISFACENTE



INVIO DEL RECLAMO E RICEZIONE DA PARTE DEL VENDITORE



ENTRO 30 GG SCELTA CONCORDE DELL'ORGANISMO DI RISOLUZIONE



L'ORGANISMO HA 90 GIORNI PER TRATTARE IL CASO



SOLUZIONE DEL CASO

IN OGNI FASE DELLA PROCEDURA SI PUO' AVERE ASSISTENZA DAL PUNTO DI CONTATTO NAZIONALE

**Sono un consumatore**  
Desidero presentare un reclamo nei confronti di un commerciante

**Sono un commerciante**  
Desidero presentare un reclamo nei confronti di un consumatore



NEGOZIAZIONI ASSISTITE  
AUTOMATICHE

MEDIAZIONE ASSISTITA  
ONLINE

## NEGOZIAZIONE AL BUIO



- ISTANZA/CONVOCAZIONE
- SCAMBIO DI OFFERTE AL BUIO
- REGOLE DI OFFERTA E CONTROFFERTA
- NEL TERMINE IL SOFTWARE INDIVIDUA L'ACCORDO

## MEDIAZIONE CONCILIAZIONE ONLINE

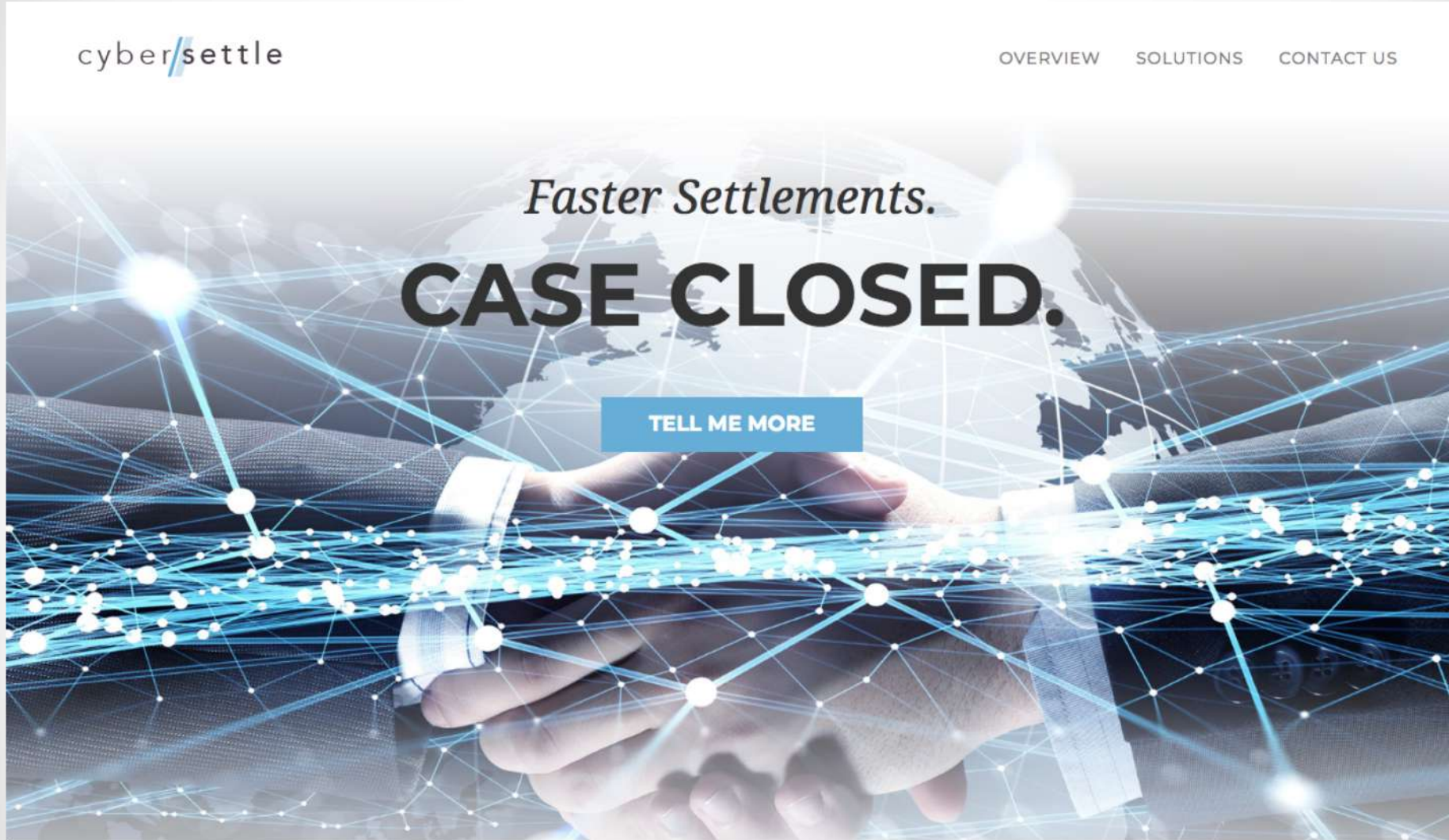


- ISTANZA/CONVOCAZIONE
- NOMINA CONCILIATORE ESPERTO
- INCONTRO DI CONCILIAZIONE ONLINE
- ACCORDO

*Faster Settlements.*

# CASE CLOSED.

TELL ME MORE



## A PROPOSITO DI SQUARETRADE WE TURN BAD INTO GOOD

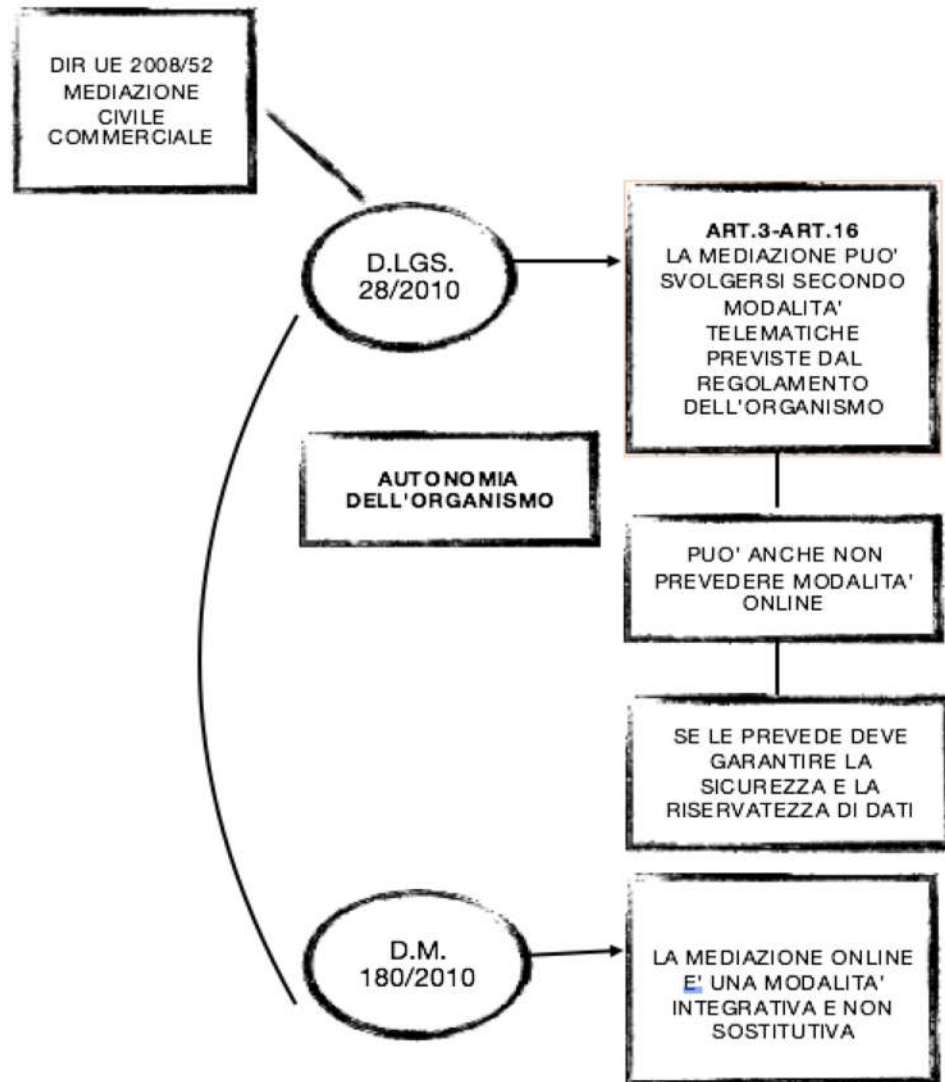
SquareTrade è il piano di protezione per la tecnologia mobile più amato da milioni di clienti nel mondo. SquareTrade protegge smartphones, laptop e tablets contro ogni genere di malfunzionamento o danno accidentale.



ebay

amazon







# ACCADEMIA ODR ®



AccademiaODR



