

Ermenegildo Mario Appiano

La risoluzione delle controversie nelle vendite on line di vino

Disciplinate dal diritto dell'Unione Europea, le ODR (Online Dispute Resolution) - Procedure di conciliazione in rete – sono state pensate quali strumenti per sviluppare e favorire la fiducia nel commercio elettronico da parte dei consumatori, così come le ADR e le ESCP (European Small Claims Procedures) – Procedure Europee per Controversie di Modesta entità. Seppure strutturate in modo spesso eterogeneo, vengono offerte sia dalle piattaforme “generaliste” per la vendita *on-line* (ad es. eBay,), sia dagli organismi di certificazione volontaria dei siti di vendita on line. Essendo di natura volontaria possono essere ignorate dagli operatori economici telematici, ma la strategia vincente consiste nel considerarle come strumenti di migliori opportunità commerciali.

Dispute resolution in online wine sales

Ruled by European Union Law, ODRs – i.e. online dispute resolution procedures – are basically meant as tools in order to enhance consumers' trust in electronic trade as ADR and ESCP – European Small Claims Procedures. Though frequently heterogeneously structured, these procedures are offered both by “generalist” on-line sale platforms (such as eBay, for example) and by voluntary bodies certifying website reliability. Therefore, they may not be ignored by producers and online sellers, who will be wise to consider them instrumental for further best business opportunities.