



**Università degli Studi di Padova**

Dipartimento di Diritto Privato e Critica Del Diritto

Corso di Laurea in Consulente del Lavoro

a.a. 2025/2026

LA PIATTAFORMA ODR PER I CONSUMATORI DELL' UNIONE EUROPEA.  
ANALISI DI UN INSUCCESSO.

Relatore: Mingardo Letizia

Laureanda: Fasanetto Anna

Matricola: 2078890



“ A Mimi e Papi, i due pilastri della mia vita. Non mi basterebbe una vita intera per ringraziarvi di tutto l'amore , la pazienza ed i sacrifici che avete fatto per me. Tutto ciò che c'è di buono in me viene da voi ”.



## ***INDICE.***

<i>INTRODUZIONE</i> .....	1
<b>CAPITOLO I.</b>	
<b>La risoluzione delle controversie online dei consumatori: un'analisi del contesto e delle sfide.</b>	
1.1. Dalle ADR alle ODR; l'evoluzione digitale della giustizia alternativa.....	3
1.2. Il quadro normativo europeo, la Direttiva 2013/11 UE e la nascita della piattaforma ODR per i consumatori.....	6
1.3. Sfide e criticità nel commercio digitale di beni e servizi.....	10
1.4. L' epilogo della sperimentazione europea: l'abrogazione del Regolamento UE 524/2013.....	12
<b>CAPITOLO II.</b>	
<b>La piattaforma ODR dell' Unione Europea: un' analisi comparativa tra il design istituzionale UE e i modelli dei marketplace privati.</b>	
2.1. Il “paradosso” del Design Istituzionale: tra <i>over-regulation</i> procedurale e fallimento User Experience (UX).....	17
2.2. Il confronto con i sistemi di “Online Dispute Resolution” dei grandi marketplace privati.....	20
2.3. Il “nodo” dell' interoperabilità e la gestione dei flussi dei dati transfrontalieri.....	23
2.4. Dall' automazione all' Intelligenza Artificiale: nuovi orizzonti per la tutela della dimensione digitale.....	27
<b>CAPITOLO III.</b>	
<b>Ridisegnare la fiducia: verso un ODR 2.0, tra Intelligenza Artificiale e sostenibilità sistemica.</b>	
3.1. Dall'asimmetria informativa al Legal Design.L' Intelligenza Artificiale come mezzo di semplificazione e accesso alla giustizia.....	31
3.2. L' interoperabilità “nativa”, l' adozione di standard europei comuni per una maggiore fluidità dei dati.....	34

3.3. Algoritmi etici e supervisione umana. E' possibile garantire l' imparzialità e l' equità nella risoluzione automatizzata.....	37
3.4. Blockchain e Smart Contracts per una tutela autoesecutiva. Verso un ODR a prova di futuro.....	41
<i>CONCLUSIONE</i> .....	44
<i>BIBLIOGRAFIA</i> .....	46

## *Introduzione*

L'evoluzione della società digitale ha trasformato radicalmente le dinamiche del mercato odierno, spostando il baricentro delle transazioni commerciali e della risoluzione delle controversie dai luoghi fisici alle piattaforme globali, quindi in contesti "out of courts".

In questo scenario, la tutela del consumatore ha dovuto affrontare una sfida ed una transizione complessa: come si potrebbe garantire una giustizia rapida, efficace ed economica in un contesto caratterizzato da transazioni transfrontaliere, valore economico spesso esiguo delle liti e asimmetria informativa?

La risposta fornita dall'Unione Europea a questo interrogativo è stata individuata proprio nelle Online Dispute Resolution (ODR), ovvero strumenti nati con l'ambizione di "traslocare" la risoluzione delle controversie di vario tipo al di fuori dalle aule dei tribunali per portarla direttamente sulle piattaforme web e nei meandri della più innovativa Intelligenza Artificiale.

Tuttavia, a distanza di anni dalla sua implementazione, l'analisi dei dati e della prassi ci obbliga a una riflessione amara: quello che doveva essere il fiore all'occhiello ed il "pupillo" della giustizia digitale europea si è rivelato, in larga parte, un grande insuccesso.

Il presente lavoro di tesi si propone proprio di indagare a fondo le ragioni di tale declino, analizzando minuziosamente il percorso che ha portato dalla genesi delle ADR tradizionali alla creazione della piattaforma ODR europea, per poi proiettarsi verso le nuove frontiere dell'Intelligenza Artificiale e del Legal Design.

Nel primo capitolo, l'indagine parte dall'inquadramento teorico e normativo; analizzeremo il passaggio dalle ADR (Alternative Dispute Resolution) alle ODR, soffermandoci poi sulla Direttiva 2013/11 UE per i consumatori, la quale ha "aperto la strada" e ha visto nascere la suddetta piattaforma, e sul Regolamento UE 524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, i quali hanno dato vita alla piattaforma ufficiale istituita dalla Commissione Europea.

L'obiettivo sarà proprio quello di evidenziare come le criticità intrinseche del commercio digitale abbiano reso insufficienti le tutele classiche, portando il legislatore europeo a una sperimentazione che, come vedremo, ha trovato il suo epilogo nell'abrogazione del regolamento istitutivo, segnando il riconoscimento formale di un limite strutturale.

L'adattamento del commercio alla transizione digitale e alla sostenibilità ambientale è una priorità politica per l'Unione Europea la quale, come sappiamo, fornisce numerose fonti di diritto internazionale a riguardo. La digitalizzazione però, dal suo canto, non è un processo così semplice, lineare e privo di ostacoli... l'IA rischia di consolidare disuguaglianze già esistenti creando e fomentando spaccati sociali di vario tipo a livello globale che vedremo meglio nello specifico.

Il secondo capitolo costituisce il cuore critico e specifico di questa ricerca metodologica.

Qui verrà affrontato quello che ho definito il "paradosso del design istituzionale"; metteremo a confronto il modello di ODR pubblico dell'Unione Europea con i sistemi di risoluzione delle controversie adottati dai grandi marketplace privati (come Amazon, eBay e molti altri). Emergerà chiaramente come la rigidità procedurale, la cosiddetta "iper regolamentazione" e la scarsa attenzione alla User Experience (UX) abbiano reso la piattaforma UE uno strumento

percepito come burocratico e distante, a fronte di sistemi privati che pur con minori garanzie formali, offrono risposte immediate e intuitive.

Vediamo quindi come l'esempio qui fornito della piattaforma europea sia un esempio di perfetto sviluppo teorico ma di errata attuazione di quell'idea.

In questo capitolo esploreremo anche il "nodo" dell'interoperabilità, problema cardine della piattaforma, dei dati e i primi tentativi di automazione, che segnano il confine tra la vecchia gestione dei flussi e l'ingresso dirompente e sempre più incalzante dell'Intelligenza Artificiale.

Infine per concludere, nel terzo capitolo, proveremo a delineare una via d'uscita dall'insuccesso attuale verso quello che definiamo "ODR 2.0" che si spera possa diventare per davvero la paladina di una giustizia artificiale equa e giusta.

La tesi sostiene che la rinascita di questi strumenti passi necessariamente per il Legal Design: non basta digitalizzare un processo, bisogna ridisegnare la fiducia dell'utente rendendo il diritto accessibile e comprensibile. Bisogna quindi rendere l'utente medio, nonché il consumatore, il fulcro attivo attorno a cui deve ruotare la progettazione e lo sviluppo delle piattaforme di risoluzione delle controversie; il soggetto deve essere seguito e tutelato durante tutto l'iter risolutivo. La piattaforma, nonché dunque i supporti high tech forniti dall'IA, non devono entrare in conflitto con l'utente bensì devono coadiuvarlo in queste fasi.

Ciò detto andremo a vedere nel dettaglio il ruolo degli algoritmi etici e la necessità di una supervisione umana costante per garantire l'equità nelle decisioni automatizzate prese dalla piattaforma.

L'analisi si concluderà con uno sguardo alle tecnologie più innovative di frontiera, come la Blockchain e gli Smart Contracts, valutando se una tutela "autoesecutiva" possa rappresentare la chiave per una giustizia digitale finalmente a prova di futuro, capace di trasformare un'analisi di un insuccesso in una lezione per la governance algoritmica di domani.

## CAPITOLO I.

### LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ONLINE DEI CONSUMATORI. UN ANALISI DEL CONTESTO E DELLE SFIDE.

#### 1.1 Dalle mondo ADR alla dimensione delle ODR; l'evoluzione digitale della giustizia alternativa.

Sin dal principio il luogo decretato per la risoluzione di un conflitto tra due soggetti privati è sempre stato il processo; iter formale e giuridico mediante il quale si è in grado di giungere ad una decisione giudiziale, fornita da un soggetto terzo ed imparziale ed esterno al conflitto stesso.

Ciò detto è necessario sottolineare come ad un certo punto si siano fatti strada nella giustizia tradizionale anche altri canali, alternativi, volti alla risoluzione di liti “inter partes”, a noi conosciuti come ADR acronimo che sta per “Alternative Dispute Resolution”. Tali sistemi nascono con l’ intento di umanizzare sempre più un contesto “freddo” ed impersonale quale potrebbe essere quello della giustizia; un ulteriore obiettivo inoltre era quello di porre maggiore attenzione alle specifiche caratteristiche del caso preso in esame, costituendo quindi, per il consumatore, una specie di giustizia “tailor made” fatta su misura per la sua controversia; le ADR hanno iniziato a prendere piede sempre più velocemente a partire dagli anni Settanta del secolo scorso, in America, per poi espandersi in tutto il mondo arrivando sino ai giorni nostri.

Le ADR possono avere varia natura ed essere di vario tipo; le più comuni ad oggi risultano essere: la Transizione, la Conciliazione, la Mediazione, l’ Arbitrato e la Negoziazione assistita; tutte le ADR precedentemente citate condividono molte caratteristiche tecniche e strutturali interessanti; le più rilevanti risultano essere: l’ adattabilità e la malleabilità ad esigenze specifiche delle parti, la confidenzialità dei contenuti trattati, l’informalità delle procedure di risoluzione e infine il carattere della volontarietà della loro attivazione<sup>1</sup> (le parti possono dunque decidere liberamente se farvi ricorso o meno); vi è poi anche un elemento non costitutivo o necessario vale a dire la presenza di un terzo soggetto, ovvero il mediatore, il quale ha un ampio ventaglio di funzioni e ruoli che possono spaziare dal facilitare il dialogo piuttosto che avere ruolo decisionale e/o valutativo all’interno del processo.

E’ importante specificare che le ADR siano state ideate con l’ intento di aiutare e facilitare il processo; non vi è quindi una condizione di concorrenzialità tra i due metodi risolutivi.

---

<sup>1</sup> Cfr. F. Reggio, *Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica*, Cleup, Padova, 2017; ZEHR, *Changing Lenses. A new Focus on Crime and Justice*, Herald Press, Scottsdale, 1990. Per un’analisi degli strumenti degli ADR in ambito civile: L. LUPOLI, *Manuale delle alternative Dispute Resolution. Le ADR nella normativa italiana ed europea*. Guida Editori, Napoli, 2016.

Il panorama delle ADR<sup>2</sup> però con l' avvento della sempre più incalzante ed inequivocabile digitalizzazione che rapidamente ha cambiato il panorama mondiale, ha dovuto adattarsi, anche nell'ambito della giustizia, alla richiesta dei consumatori; i quali volevano piattaforme sempre più veloci, intuitive, in grado di azzerare i tempi e le distanze mediante l'uso di internet e inoltre la richiesta si è orientata verso metodi di risoluzione che fossero in grado di fornire un servizio efficace ad un prezzo ridotto.

E' così che oggi siamo testimoni di un cambio generazionale che ha mutato radicalmente anche queste piattaforme; l'innovazione tecnologica è riuscita ad affermarsi velocemente all'interno della società a causa dei suoi caratteri principali, nonché i suoi punti di forza ovvero la rapidità e l'immediatezza.... in quest' ottica stanno assumendo sempre maggior rilievo critico e importanza le cosiddette "ODR" acronimo che sta per "Online Dispute Resolution" le quali basano il loro funzionamento sui mezzi della ICT (Information and Communication Technology) come le tecnologie di nuova generazione, hardware, software e reti che consentono l'elaborazione, l'archiviazione e lo scambio di informazioni ; la nascita e la rapida diffusione di questi particolari strumenti, "figli" del movimento ADR, è stata determinata dall'aumento vertiginoso e sempre più incalzante delle controversie transfrontaliere.

Queste piattaforme rappresentano una sorta di "continuazione telematica" delle ADR, anche se con il tempo hanno assunto sempre più una propria autonomia, diventando quasi una "species" autonoma rispetto al più ampio "genus" delle ADR dalle quali derivano. Le ODR sono state definite nel 2017 dall'UNCITRAL<sup>3</sup> (sigla che sta per: United Nations Commission on International Trade Law ovvero la Commissione delle Nazioni Unite per il diritto commerciale internazionale) come "Mechanisms for resolving disputes facilitated by electronic communications and other information and communications technology". La loro finalità chiave è infatti proprio quella di dislocare le liti "out of Court" ovvero al di fuori dell' aula del processo.

Le più moderne ODR sono nate negli anni Novanta tra Stati Uniti e Canada, oggi giorno queste moderne piattaforme offrono un ampio e sempre più ricco insieme di procedure conciliative con le quali risolvere o prevenire i contrasti tra le parti; tuttavia le ODR presentano delle caratteristiche e delle peculiarità molto particolari che le rendono sempre più "diverse" e peculiari rispetto ai tradizionali metodi di risoluzione. Le Online Dispute

---

<sup>2</sup> Cfr. L. Mingardo, Giustizia Digitale Alternativa. Scenari e riflessioni critiche sulle Online Dispute Resolution. pp.5,ss.

<sup>3</sup> Cfr. UNCITRAL MODEL LAW ON INTERNATIONAL COMMERCIAL ARBITRATION. United Nations 1994.

Resolution possono essere di vario tipo, anche in base al servizio che offrono al consumatore; i settori in cui operano sono tra i più disparati arrivando a trattare di controversie relative al commercio elettronico di beni e servizi, controversie in materia assicurativa, bancaria ed economica per poi arrivare anche ad altra trattazione di liti in materia di conflitti familiari e matrimoniali.<sup>4</sup>

Nello specifico le qualità innovative che differenziano e caratterizzano le ODR sono la loro istituzionalizzazione e l'effetto di standardizzazione della lite, ma vediamo più nello specifico come definire in modo incisivo e chiaro questi concetti chiave. Per istituzionalizzazione ci si riferisce al fenomeno per cui sono proprio le autorità pubbliche a finanziare, progettare, predisporre, attivare, gestire, controllare e normare gli strumenti di risoluzione alternativa delle liti dando loro quindi un certo grado di rilevanza.

La predisposizione della piattaforma ODR dell' UE, effettuata sulla base di una specifica normativa comunitaria, ovvero sulla base della Direttiva 2013/11/UE<sup>5</sup> del Parlamento europeo e del Consiglio, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, ne è un chiaro esempio.

L' effetto della standardizzazione invece mira a rendere le procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie online uniformi, prevedibili, eque e trasparenti a livello internazionale. Tale processo risulta un passaggio necessario per facilitare il commercio elettronico di beni e servizi garantendo che le controversie tra consumatori e imprese vengano risolte in modo rapido e coerente.

Dal punto di vista strutturale le ODR sono generalmente distinte in 2 grandi categorie o "generazioni"; il primo grande nucleo è costituito dalle ODR "human based" considerate come "copie virtuali" delle già note ADR; quest' ultime usano l'ICT (come l' AI, gli algoritmi, i software ed altre piattaforme informatiche) come mero supporto per la risoluzione della controversia, è importante rimarcare questa specifica caratteristica distintiva in quanto la tecnologia, in questo specifico tipo di ODR, è solo un semplice "tool" ovvero uno strumento attraverso il quale sotto la supervisione e il controllo dell'operato umano si giungerà alla risoluzione della controversia online; ne è l'esempio principe la piattaforma ODR per i

---

<sup>4</sup>Cfr. E. MINERVINI, ODR e tentativo obbligatorio di mediazione, in MINERVINI (a cura di), *Le online dispute resolution (ODR)*, ESI, Napoli, 2016; F. F. WANG, *Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandon Publishing, Oxford, 2009; A. MAGGIPINTO (a cura di), *Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella società dell'informazione. Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale*, Nyberg, Milano, 2006; C. CAMARDI (a cura di), *Metodi on line di risoluzione delle controversie: arbitrato telematico e ODR*. Atti Convegno, Venezia 10 ottobre 2003, Cedam, Padova, 2006.

<sup>5</sup>Cfr. Direttiva 2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

consumatori istituita dall' Unione Europea nata il 15 Febbraio 2016 (della piattaforma nella sua interezza tratteremo a partire dal seguente paragrafo).

Infine la seconda generazione è quella delle ODR “machine based” o “cyber ADR” più recenti e ancora in fase di graduale sviluppo; in questa tipologia di ODR la scienza telematica<sup>6</sup> non si limita solo a fornire il supporto tecnico, come accade nella prima generazione bensì qui L'ICT si appropria dell'esecuzione e dello svolgimento della specifica attività richiesta, fino ad arrivare a sostituire l'attività umana; in questi tipi di ODR vi è quindi una compenetrazione dell'intelligenza artificiale nell'intelligenza umana.

Nel novero di questa evoluzione dalla prima alla seconda generazione è doveroso citare anche lo sviluppo delle “smart ODR”, ovvero ODR di ultima generazione che sfruttano la tecnologia delle blockchain e degli smart contract; quest' ultime hanno il pregio di garantire l'esecuzione automatica delle prestazioni dedotte in obbligazione

## 1.2. Il quadro normativo europeo, la Direttiva 2013/11 UE e la nascita della piattaforma ODR per i consumatori.

Prima di iniziare trattare della piattaforma ODR dell' Unione Europea risulta fondamentale eseguire un minuzioso e chiaro quadro giuridico-normativo<sup>7</sup>, andando ad analizzare nello specifico la Direttiva 2013/11 UE per i consumatori, la quale ha “aperto la strada” e ha visto nascere la suddetta piattaforma.

La Direttiva segue la scia normativa di due altri testi normativi che l' hanno preceduta, ovvero la Direttiva 52/2008<sup>8</sup>che mira a incoraggiare l'uso dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie, in particolar modo ricorrendo all'uso della mediazione, essa mira inoltre a garantire un rapporto equilibrato tra mediazione e procedimento giudiziario; l' altro testo normativo a cui la Direttiva riferisce è il Regolamento 524/2013<sup>5</sup> relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, ed ha per oggetto la risoluzione delle controversie riguardanti i contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione ed un professionista stabilito in quest' ultima.

Partendo da queste premesse possiamo notare come l' Unione Europea si sia sempre fatta paladina nel promuovere le piattaforme ADR ed ODR e abbia sempre voluto incentivare,

---

<sup>6</sup> Il termine “telematica” acquisisce svariate sfaccettature applicative nell'ambito delle telecomunicazioni. Per un'analisi più meticolosa riguardo i suoi significati si consulti l' Enciclopedia della lingua Italiana Treccani.

<sup>7</sup> Cfr. P. Ortolani, The Impact of Private Online Dispute Resolution on Legal Institutions, in Oxford Journal of Legal Studies, vol. 36, n. 3, 2016.

<sup>8</sup> Cfr. Dir. 52/2008, Regolamento 524/2013.

tutelare e regolamentare con il proprio operato i metodi alternativi di risoluzione delle liti, esse quindi sono diventate una priorità sociale, economica ed anche politica dell'Unione. Dopo questa breve ma necessaria precisazione procediamo all'analisi della Direttiva.

Il testo è composto da numerosi articoli, ben 28 articoli; il “manifesto” e dunque lo scopo di quest’ ultima è spiegato nell' articolo 1, concetto che sarà poi ribadito e specificato anche all'articolo 5, il quale esplica come l'Unione si faccia promotrice e voglia contribuire in prima persona e attivamente ad offrire ai consumatori, degli strumenti non giurisdizionali di risoluzione delle liti e controversie, i quali mirano alla risoluzione della controversia previo presentazione di un apposito reclamo nei confronti di commercianti<sup>9</sup>.

La Direttiva chiarisce quindi che si applicherà solo dal momento in cui dal reclamo effettuato dalle parti sia stato selezionato un organismo ADR. Passando poi all' articolo 2, al comma 1, la Direttiva sottolinea tempestivamente che le controversie in questione devono derivare da contratti di vendita o di servizi<sup>10</sup> tra professionisti stabiliti nel suolo dell'Unione Europea e consumatori residenti nell'Unione<sup>11</sup>; l’ articolo poi, al comma successivo, fa una lista minuziosa di ambiti o situazioni in cui la Direttiva non trova applicazione; per citarne alcuni: casi di controversie di assistenze sanitarie, ai servizi non economici di interesse generale, a procedure avviate da un commerciante nei confronti di un consumatore ed a controversie tra commercianti.

Chiarito ciò la nostra attenzione ricade ora su un primo dettaglio specifico della Direttiva, ovvero sul fatto che questi strumenti alternativi di risoluzione possono essere attivati solo e sempre dal lato del consumatore nei confronti del commerciante e mai viceversa. E’ inoltre importante porre l'accento su un’ altra novità peculiare introdotta dalla Direttiva ovvero ciò che riguarda le modalità di risoluzione della lite; sempre nell'articolo 2, al comma 1, viene individuata una dicitura specifica che recita: “procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere concernenti obbligazioni contrattuali” che mediante l’ uso di un organismo ADR<sup>12</sup> “propone o impone una soluzione o riunisce le parti allo scopo di facilitare una soluzione amichevole”.

Proseguendo vediamo come la Direttiva ci indirizzi ad un procedimento specifico per la risoluzione della lite; in prima istanza l'organismo ADR che ha ricevuto un reclamo dà alle parti una tempestiva notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti

---

<sup>9</sup> la nozione di “commerciante” ai fini della Dir. è esplicitata nell' articolo 4 lettera b).

<sup>10</sup> La nozione di contratto di vendita e di servizi ai fini della Dir. è fornita dall’art. 4, comma 1, lettere c) e d).

<sup>11</sup> La nozione di professionista stabilito nell’Unione ai fini della Dir. è fornita dall’art. 4, comma 2.

<sup>12</sup> Organismo ADR è una dicitura specifica esplicitata all'articolo 20 lettera b) della suddetta Direttiva.

le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo, come viene scritto nell'articolo 8 al comma 1.

Successivamente, nell'articolo 9, al comma 1, gli Stati Membri mirano a fornire alle parti una serie di importanti “promesse” come ad esempio garantire alle parti di poter esprimere la loro opinione, di poter ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte o le eventuali dichiarazioni rilasciate insieme ad opinioni espresse da esperti, di poter esprimere osservazioni in merito in un tempo ragionevole (lettera a) e, inoltre, che alle parti venga notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o che su un supporto durevole ne sia data comunicazione dei motivi sui quali l'esito è fondato (lettera c). Tutto questo iter, viene specificato, che si debba svolgere rispettando i principi etici e giuridici di: Equità, Trasparenza, Competenza, Indipendenza, Imparzialità, Efficacia, Libertà e Legalità; la Direttiva dunque si fa tutrice del rispetto di questi pilastri, mirando a costruire un contesto normativo chiaro e che non lasci spazio a errori di interpretazione o malintesi di alcun tipo, dedicandovi per l'appunto alcuni articoli<sup>13</sup>.

Un'altra rilevante peculiarità esplica che le piattaforme ADR devono fornire informazioni chiare e facilmente comprensibili ad entrambe le parti in merito ai processi decisionali ed operativi su cui si basa l'ADR scelta.

Vediamo quindi sempre più nei dettagli che il contesto risolutivo delle ADR sia un contesto improntato a favorire e a garantire il contraddittorio tra le parti il quale, dopo le dovute valutazioni, porterà ad un esito e ad un atto finale susseguito da un'adeguata motivazione, esattamente come accade nel contesto di un normale e più “classico” tribunale giudiziario.

Restando nell'ambito del giudizio finale generato dalla piattaforma è giusto chiarire alcuni concetti chiave; come detto poc'anzi, riferendo a quanto detto nell'articolo 2 la piattaforma “propone o impone” una soluzione per porre fine alla controversia tra le parti; da ciò possiamo dedurre come la Direttiva conferisca alla piattaforma ADR una funzionalità vincolante autonoma (“impone”) dando lei stessa un giudizio vincolante per entrambe le parti, tanto quanto una funzionalità non vincolante (“propone”) lasciando poi alle parti la decisione definitiva in merito alla lite<sup>14</sup>.

E' chiaro poi che la proposta dell'organismo ADR per concretare la soluzione della controversia, dovrà essere necessariamente accettata e recepita da entrambe le parti; così facendo, tramite l'accettazione, si formerà un contratto finalizzato alla risoluzione della controversia rispetto al quale la proposta svolge il ruolo di testo contrattuale.

---

<sup>13</sup> Cfr. articoli 6,7,8,9,10 e 11 della Direttiva 2013/11 nella loro interezza.

<sup>14</sup> Cfr. Luiso F. P. dalla Rivista Judicium

Da ciò deduciamo come l'accettazione non sia per le parti obbligatoria; esse sono infatti libere, ed anzi hanno il diritto, di essere informate del fatto che hanno la facoltà di accogliere ed accettare la proposta fornita dalla piattaforma oppure di rifiutarla e inoltre hanno la possibilità di recedere in qualsiasi momento qualora non siano sufficientemente soddisfatti del risultato ottenuto, così ci dice la lettera a del comma 2 dell'articolo 9.

Nelle successive lettere dell'articolo 9 al comma 2, rispettivamente lettere b), c) e d) le parti devono per legge essere informate del fatto che la partecipazione alla procedura non preclude loro la possibilità di ottenere un risarcimento e un processo tramite altri procedimenti giudiziari e che la soluzione proposta potrebbe essere diversa dalla sentenza fornita da un tribunale che applica norme giuridiche. Le parti in aggiunta devono essere precedentemente informate riguardo gli effetti giuridici che deriveranno dall'accettazione della proposta risolutiva... inoltre non è stabilito un limite di tempo massimo o minimo in cui le parti possano confrontarsi riguardo la soluzione tuttavia la Direttiva definisce come questo lasso di tempo debba restare nei limiti della ragionevolezza.

I metodi di risoluzione alternativa promossi dall'ordinamento dell'Unione sono volti non tanto a ridurre il carico di lavoro dei "tradizionali" giudici nazionali o sovranazionali, bensì a costituire forme di tutela complementari a costi ridotti, che siano di facile accesso, dotate di standard qualitativi elevati ed ispirati ai principi precedentemente citati; il tutto seguito dalla celere durata della procedura, 90 giorni per l'esattezza: questo sistema, dunque, è stato concepito nell'ottica di massima appetibilità non solo per i consumatori, ma anche per le imprese le quali si mostrano incentivate all'adesione a seguito degli innumerevoli risvolti positivi.

La Commissione UE pone l'accento sull'aspetto evidenziato da tempo per cui la risoluzione alternativa delle controversie può rivelarsi uno strumento estremamente importante per salvaguardare la reputazione dell'azienda al fine di conservare le relazioni con i clienti e la fiducia del pubblico. L'avvalersi di strumenti di gestione e definizione stragiudiziale delle dispute rappresenta infatti un valore aggiunto anche agli occhi dei potenziali clienti, poiché l'impresa risulta essere maggiormente predisposta al dialogo diretto e alla ricerca di soluzioni condivise con il consumatore, piuttosto che allo scontro e alla litigiosità, ammesso che gli avventori siano interessati a ciò.

La Direttiva ha imposto agli Stati membri, di conformarsi alla disciplina entro il 9 luglio 2015. L'Italia ha dato attuazione alla Direttiva 2013/11/UE in materia di ADR per i consumatori con decreto n. 130 del 6 agosto 2015, pubblicato sulla gazzetta ufficiale n. 191 del 19 agosto 2015. Il legislatore europeo e quello italiano, ritenendo che la risoluzione

alternativa delle controversie possa contribuire in maniera efficace e pratica al corretto funzionamento del mercato interno, hanno così offerto ai consumatori la possibilità di risolvere le controversie insorte con le imprese in maniera semplice, rapida ed economica; concedendo così anche alle imprese stesse di poter operare con consumatori anche oltre frontiera.

Sebbene il processo di attuazione sia stato seguito da un gruppo di esperti nominati appositamente dalla Commissione Europea, molti Paesi non hanno adottato le misure necessarie entro i termini fissati, determinando l'avvio di procedure di infrazione per il mancato recepimento delle misure. Gli Stati membri si sono serviti in modi diversi del margine di autonomia, concesso loro dalla Direttiva, rendendo così l' utilizzo dei sistemi alternativi quanto più vicino e allineato alle loro specifiche esigenze.

### **1.3. Sfide e criticità nel commercio digitale di beni e servizi.**

In un mondo sempre più globalizzato “high tech”, il fenomeno della digitalizzazione si configura come un pilastro imprescindibile per la competitività del commercio globale. L'adozione di tecnologie digitali permette alle imprese di superare le tradizionali limitazioni facilitando l'accesso a mercati internazionali; in questo scenario, la digitalizzazione non è solo un'opportunità, ma una necessità strategica per garantire crescita, resilienza e continua innovazione.

L'adattamento del commercio alla transizione digitale e alla conseguente sostenibilità ambientale è una priorità politica per l'Unione Europea la quale, come sappiamo, fornisce numerose fonti di diritto internazionale a riguardo. La digitalizzazione però, dal suo canto, non è un processo così semplice, lineare e privo di ostacoli<sup>15</sup>.

Se da un lato l'IA è in grado di incrementare l'efficienza dei servizi pubblici, di favorire l'accesso all'informazione, di promuovere l'autonomia dei soggetti al commercio digitale incrementando dunque l'inclusione sociale; invero tale prospettiva positivista di garantire un accesso equo e sostanziale alle opportunità offerte dalla società digitale diviene una sfida strettamente connessa all'attuazione del “principio di uguaglianza sostanziale” sancito dall'art. 3, comma 2, della nostra Costituzione, la quale impone al legislatore e alle istituzioni

---

<sup>15</sup> Cfr. Moro P., *Etica, Diritto e Tecnologia Percorsi dell' informatica giuridica contemporanea*. Franco Angeli (2011)

di predisporre strategie normative e politiche inclusive orientate a un futuro digitale democratico e rispettoso delle diversità<sup>16</sup>.

Dall'altro lato, però, l' IA rischia di consolidare disuguaglianze già esistenti creando e fomentando spaccati sociali di vario tipo a livello globale, tant' è che in assenza di adeguate misure di inclusione, la digitalizzazione rischia di passare da strumento di democratizzazione a fattore di esclusione. Il fenomeno del “digital divide”, letteralmente divario digitale, rappresenta l'espressione più evidente di tali dinamiche; è lampante dunque come in varie parti del mondo, meno sviluppate e meno abbienti (quali Africa, Asia e alcuni stati Arabi), che anche il semplice e basilare accesso ad internet risulti essere un grande ostacolo, si stima infatti che 1/3 della popolazione mondiale vale a dire più di 2 miliardi di individui non abbiano alcun accesso alla rete... possiamo quindi affermare che ad oggi anche l'accesso ad internet è diventato quasi come un lusso che non tutti sono in grado di permettersi; in altre parti del mondo, invece, come l' Europa e l'America vediamo configurarsi sempre più il fenomeno dell' “iper-conessione” vale a dire che sempre più soggetti sono dotati di una solida e veloce connessione ad internet. In quest' ottica diseguale abbattere il fenomeno del “digital divide” risulta quindi uno degli obiettivi chiave per le istituzioni, al fine di poter consentire a quanti più soggetti possibili di usufruire liberamente e facilmente, in qualsiasi momento e/o luogo geografico, anche di quei servizi di commercio digitale di beni e servizi ed eventualmente anche delle piattaforme di risoluzione delle controversie ADR e ODR.

Va sottolineato anche come l'accesso alle tecnologie digitali e la capacità di utilizzarle consapevolmente costituiscono infatti prerequisiti imprescindibili per la partecipazione alla vita economica, sociale e istituzionale in un mondo altamente digitalizzato<sup>17</sup>.

Precisamente un altro impedimento, immediatamente conseguente al digital divide, è proprio il cosiddetto “skill divide” il quale non è altro che la padronanza o meno di una conoscenza e una competenza, anche minima, necessario per un utilizzo consapevole delle piattaforme digitali e di internet e di conseguenza anche delle piattaforme ADR-ODR e dei servizi offerti dal commercio digitale.

Nondimeno il divario digitale rischia di promuovere un ulteriore dilemma; ovvero una sorta di “gap” ovvero una “lacuna” a livello intergenerazionale: infatti com'è noto i cosiddetti “nativi digitali” della Gen Z possiedono un' innata e spiccata praticità nell'utilizzare gli strumenti

---

<sup>16</sup> Cfr. C. Napolitano, Inclusion sociale e trasformazione digitale: dal digital divide all'esclusione algoritmica, in *Democrazia e Diritti Sociali*, 1/2025, 179 ss.

<sup>17</sup> Cfr. Mingardo L., Amministrare la giustizia online: luci ed ombre della diffusione globale delle ODR, dalla rivista “Amministrazione in Cammino”, 2020.

informatici, mentre dall'altro lato vi sono coloro che rientrano, ad esempio, nella Gen X,Y e i Millennials che risultano più svantaggiati nell' utilizzo dei sistemi informatici.

Restando in tema di disuguaglianze risulta naturale notare come vi sia un ulteriore divario di tipo socio-digitale interno tra quei soggetti più economicamente abbienti, i quali possono disporre di sistemi tecnologici, e quei soggetti che non sono così abbienti da potersi permettere determinati dispositivi; vediamo perciò come in un contesto in cui la vita sociale, economica e politica si svolga alternandosi sempre più tra modalità ibrida e telematica, tra spazio fisico e spazio virtuale, la mancanza di accesso alla dimensione digitale può tradursi in una vera e propria limitazione dell'esercizio delle proprie libertà; tale spaccatura va dunque a generare un livello di accessibilità molto variabile.

Capiamo in sostanza come il rischio, per questi innovativi sistemi digitali, di generare disparità e disuguaglianze sia connesso a più ambiti; spaziando da quello etnico-culturale, a quello socio-economico.

E' dunque doveroso rimarcare come il settore dell' intelligenza artificiale debba sempre essere coadiuvato e regolamentato dall'operato umano, soprattutto attraverso norme, nazionali e sovranazionali che siano in grado di garantire uno sviluppo giusto e rispettoso dei principi etici e giuridici, i quali vengono più volte rimarcati ad esempio nella Direttiva 2013/11 di cui già abbiamo trattato.

#### 1.4. L' epilogo della sperimentazione europea: l'abrogazione del Regolamento UE 524/2013.

L'analisi delle criticità strutturali trattate in precedenza conduce inevitabilmente a interrogarsi riguardo la questione della sostenibilità a lungo termine della Piattaforma ODR come pilastro chiave della giustizia digitale europea. Sebbene suddetta piattaforma fosse stata ideata con l'ambizioso obiettivo di centralizzare la risoluzione delle controversie transfrontaliere, il divario tra la "teoria" e la realtà operativa del mercato e-commerce si è rivelato col tempo insanabile.

In questo scenario, il 2023 ha segnato un punto di svolta drastico e definitivo: la Commissione Europea, ammettendo l'inefficacia dello strumento e gli elevatissimi costi di mantenimento, sproporzionati rispetto ai risultati conseguiti, ha presentato la proposta di abrogazione del Regolamento (UE) 524/2013<sup>18</sup>. Tale decisione non rappresenta soltanto

---

<sup>18</sup>Cfr. Regolamento UE 524/2013. Il Regolamento è fruibile sulla piattaforma ufficiale dell' Unione Europea.

l'epilogo di un portale web, ma conferma il fallimento e l'insuccesso di un modello di “giustizia centralizzata” che non ha saputo competere con la rapidità dei sistemi di risoluzione interni dei grandi colossi dei marketplace privati (i più conosciuti sono ad esempio Amazon, Ebay, Zalando, Subito.it e molti altri).

In tale contesto si inserisce prepotentemente la Proposta di Regolamento COM(2023) 647 final<sup>19</sup>, con cui la Commissione Europea ha formalizzato l'intenzione di abrogare il Regolamento (UE) n. 524/2013. In questo documento, l'esecutivo dell'Unione Europea delinea con estrema onestà intellettuale le ragioni che hanno portato al “disinvestimento” tecnologico.

La Commissione evidenzia dunque come, nonostante i circa 2 milioni di euro di costi operativi annuali, la piattaforma sia riuscita a facilitare la risoluzione di un numero di controversie talmente esiguo (poche centinaia all'anno in tutta l'Unione) da non giustificare più il mantenimento dell'infrastruttura informatica né di pareggiare i conti con i fondi stanziati per il inizialmente. Il documento COM(2023) 647 pone l'accento su un dato di informatica giuridica molto interessante: l'inefficacia del design procedurale nonché della bozza ideata dall'Unione. Secondo i rilievi della Commissione, la stragrande maggioranza dei consumatori ha abbandonato la procedura non appena notava che la partecipazione del commerciante era su base puramente volontaria e quasi sporadica.

Questo limite, per così dire, procedurale ha trasformato un portale così tecnologicamente avanzato in, come si suol dire “tanta scena e poca sostanza”, incapace di incidere realmente sul mercato unico digitale. Inoltre, la Commissione osserva che l'ecosistema dell'e-commerce è radicalmente mutato dal 2013 ad oggi. Il documento rileva che molti consumatori preferiscono oggi rivolgersi direttamente ai sistemi di risoluzione delle controversie integrati nei grandi marketplace privati, sopra citati, o cercare assistenza presso la rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), l'analisi mostra infatti che la piattaforma riceve tra i due e i tre milioni di visitatori all'anno; mentre risulta che una minoranza (circa il 2%) di questi visitatori decide di contattare il professionista per proporre l'avvio di una procedura ADR. Di conseguenza, la proposta di abrogazione suggerisce che le risorse precedentemente destinate alla manutenzione della piattaforma ODR debbano essere riallocate e modernizzate per potenziare questi canali più diretti e meno burocratici, segnando il passaggio da un modello di “interfaccia unica centralizzata” a un sistema di tutela diffusa e specializzata.

---

<sup>19</sup> Commissione Europea, Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 E (ue) 2017/1724 per quanto riguarda la soppressione della piattaforma europea ODR COM/2023/647 final.

L'analisi esposta nella proposta COM(2023) 647 final non si limita a una drastica constatazione di un insuccesso, bensì offre un'attenta considerazione delle inefficienze che hanno caratterizzato un ciclo di vita così breve della piattaforma.

Uno degli elementi chiave, evidenziati dalla Commissione, riguarda la sproporzione economica tra costi di mantenimento e benefici prodotti. Si pensi che l'infrastruttura informatica, richiedeva un investimento costante di circa 2 milioni di euro all'anno per la manutenzione tecnica, il supporto multilingue e la sicurezza dei dati, ha generato un ritorno sociale estremamente esiguo e nettamente inferiore rispetto alla cifra investita a monte.

A fronte di milioni di transazioni digitali transfrontaliere, il numero di controversie che hanno trovato una risoluzione effettiva attraverso il portale si è attestato su cifre irrisorie, ovvero poche centinaia all'anno, rendendo il costo per il singolo caso risolto economicamente insostenibile ed eccessivo. Sotto il profilo della metodologia giuridica applicata all'informatica, il documento rileva un "difetto di progettazione" nelle dinamiche di interazione tra le parti. Il sistema, dunque, pur essendo tecnicamente sofisticato, divergeva con la natura puramente volontaria della partecipazione del professionista.

I dati statistici citati nella Proposta di Regolamento sono irrisori: basti pensare che la stragrande maggioranza dei procedimenti (all'incirca l'81%) veniva archiviata automaticamente dal sistema dopo soli 30 giorni a causa della mancata risposta o del rifiuto del commerciante di aderire alla procedura; rendendo quindi il fine conciliativo e mediativo della piattaforma totalmente vano ed infruttuoso.

Questo automatismo, pensato per garantire la celerità del procedimento, si è trasformato in un paradosso quasi: una procedura che "tira le cuoia" ancor prima di iniziare, scoraggiando il consumatore e minando la fiducia negli strumenti di tutela pubblica digitale.

Inoltre, la Commissione ha più volte sottolineato come l'evoluzione del mercato digitale abbia reso la piattaforma ODR un reperto obsoleto e "passato". Dal 2013 ad oggi, il panorama dell'e-commerce è stato rivoluzionato dalla rapida e sempre più incalzante ascesa dei grandi marketplace globali, i quali hanno integrato nei propri ecosistemi dei software specifici mirati alla risoluzione dei reclami (i cosiddetti Internal Complaint Handling Systems, a noi noti come "Servizio Clienti") efficaci, fluidi e veloci.

Tali sistemi privati, si basano su un confronto immediato con l'utente fornendo in pochi click e in pochi secondi delle risposte e delle soluzioni intuitive e istantanee; questo ha abituato il consumatore a standard di efficienza e celerità che la piattaforma istituzionale, appesantita da passaggi burocratici lunghi e traduzioni certificate, non è mai riuscita a eguagliare o addirittura a superare.

Un ulteriore elemento di avversità emerge per quel che riguarda il coordinamento con gli organismi ADR nazionali. La piattaforma ODR, infatti, fungeva da mero "smistatore" delle varie controversie, la complessità del trasferimento dei dati verso centinaia di diversi organismi di risoluzione, ciascuno con procedure e standard tecnici differenti, ha creato rallentamenti e congestioni informatici. Il documento COM(2023) 647 chiarisce che il futuro della tutela non risiede più in un'unica interfaccia centralizzata ma bensì in un modello di assistenza altamente personalizzata.

La strategia europea vira dunque verso il potenziamento della rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), privilegiando strumenti digitali più agili, come moduli di reclamo semplici e strumenti di auto-aiuto che guidino il consumatore verso una soluzione stragiudiziale senza la necessità di un portale di mediazione complesso e sottoutilizzato, consentendo quindi di svolgere la procedura in totale autonomia.

Questa transizione rappresenta un momento di riflessione cruciale per l'informatica giuridica: la dimostrazione che la qualità di un software dedicato alla giustizia non si misura sulla complessità del suo codice, ma sulla sua capacità di intercettare i reali bisogni comportamentali degli utenti e le dinamiche economiche del mercato di riferimento.

La proposta abrogativa, poi, fa un interessante riferimento riguardo l'impatto della piattaforma ODR sulle piccole medie imprese (PMI): le aziende che operano online infatti, la maggior parte delle quali sono PMI, non avrebbero bisogno di mantenere un indirizzo specifico per la corrispondenza ODR, in quanto vi sarebbe un risparmio di 100 euro all'anno<sup>20</sup>, il vantaggio totale per le aziende ammonterebbe dunque a un risparmio di 370 milioni di euro all'anno; inoltre si rileva anche che la sostituzione della piattaforma ODR non avrebbe alcun impatto sociale sull'occupazione, poiché i punti di contatto degli Stati membri verrebbero assorbiti dai centri di contatto europei o da altri organismi incaricati di fornire consulenza sulla risoluzione alternativa delle controversie transfrontaliera e su altre possibilità di ricorso.

Nonostante queste note di demerito però la piattaforma ODR è stata tuttavia giudicata come un'importante fonte informativa per ottenere l'elenco degli organismi ADR accreditati dalle autorità nazionali ai sensi della Direttiva ADR. Le parti hanno inoltre valutato positivamente il ruolo di consulenza dei punti di contatto ODR in relazione agli acquisti transfrontalieri.

---

<sup>20</sup> Il costo medio per la gestione di questo indirizzo e-mail, considerando la dovuta diligenza nello svolgimento delle attività commerciali che richiederebbe la lettura giornaliera della corrispondenza, si stima ammonti a 0,5 euro al giorno lavorativo. Le potenziali richieste di risoluzione extragiudiziale delle controversie (400.000 all'anno) raggiungerebbero solo occasionalmente la casella di posta di un'azienda (circa 3.700.000 commercianti operano online, Eurostat).

In ultima analisi, l'epilogo della Piattaforma ODR suggerisce che l'efficacia e la buona riuscita di uno strumento di "e-justice" non risieda solo nella sua sofisticata ideazione, bensì nella sua capacità pratica di integrarsi sistematicamente nelle abitudini digitali dei cittadini e nelle strategie commerciali delle imprese. La dismissione del portale, non rappresenta dunque un arretramento d'interesse nelle politiche europee in materia di sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie per i consumatori, bensì rappresenta l'avvio di una nuova fase di informatica giuridica più concreta: un modello in cui il diritto non si limita a digitalizzare processi analogici complessi, ma cerca soluzioni snelle, facili, veloci e realmente accessibili. Resta fermo il principio che, nel mercato unico digitale, la fiducia del consumatore non si conquista con la mera esistenza di una piattaforma, ma con la certezza e la rapidità della soluzione del conflitto, obiettivi che l'Unione Europea intende ora perseguire attraverso canali più diretti e meno onerosi per i soggetti.

## CAPITOLO II.

### LA PIATTAFORMA ODR DELL' UNIONE EUROPEA: UN' ANALISI COMPARATIVA TRA IL DESIGN ISTITUZIONALE UE E I MODELLI DEI MARKETPLACE PRIVATI.

#### 2.1. Il “paradosso” del Design Istituzionale: tra *over-regulation* procedurale e fallimento User Experience (UX).

Il fallimento della piattaforma ODR europea non può essere compreso a fondo senza aver prima eseguito un'analisi critica della sua “architettura” e strutturazione, la quale incarna perfettamente il paradosso di un software “legalmente impeccabile ma funzionalmente inefficiente”.

Sotto il profilo della metodologia dell'informatica giuridica, il portale soffriva di una grave iper-regolamentazione procedurale: ogni passaggio della risoluzione della controversia era rigidamente codificato in conformità al Regolamento 524/2013, traducendosi in una User Experience (UX) difficile e tortuosa per l'utente medio. Per User Experience, o esperienza d'uso, si intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio.

Mentre il mercato digitale si evolveva verso modelli di interazione più "liquidi" e immediati, il design istituzionale del portale imponeva all'utente un carico cognitivo sproporzionato. Il consumatore che accedeva al servizio infatti non si trovava di fronte a un assistente digitale intuitivo, pronto e veloce ma a un complesso modulo di input strutturato secondo logiche burocratiche analogiche le quali spesso non erano conosciute o capite dal consumatore; trasformando così quella che doveva essere una procedura di risoluzione dei problemi di commercio in un'ulteriore fonte di difficoltà per il consumatore.

La selezione manuale dell'organismo ADR competente, la gestione di notifiche scritte in un linguaggio tecnico-giuridico troppo difficile da comprendere e la complessità dei form di input della piattaforma hanno trasformato quello che doveva essere uno strumento di accesso alla giustizia in una barriera digitale insormontabile.

Il declino della piattaforma dunque non può essere analizzato esclusivamente sotto il profilo del mancato coordinamento normativo; difatti esso rappresenta, in primo luogo, un fallimento a livello di progettazione tecnologica. Nella disciplina dell'informatica giuridica, ci è ormai chiaro come l'efficacia di un software dedicato alla giustizia dipenda dalla sua capacità di bilanciare il rigore procedurale con l'utilizzabilità e l'operabilità dell'interfaccia.

La piattaforma UE sembra essere stata edificata su un paradosso: un'architettura digitale "iper-regolamentata" e troppo controllata da punto di vista istituzionale che, nel tentativo di

recepire ed attuare fedelmente ogni singolo comma del Regolamento 524/2013, ha però finito per ignorare le basi della User Experience (UX)<sup>21</sup>.

La necessità di classificare insistentemente e sistematicamente ogni singola controversia attraverso categorie giuridiche rigide, la selezione manuale dell'organismo ADR competente (passaggio spesso sconosciuto al non esperto e quindi ad un qualsiasi utente medio) e la gestione di notifiche scritte in un linguaggio asettico, tecnico e fin troppo giuridico hanno trasformato la piattaforma in un sistema ad alto contrasto cognitivo per l'utente.

La maggior parte dei consumatori dell'Unione non ha una buona conoscenza dei propri diritti economici; nei paesi europei oltre un terzo dei consumatori riporta di avere una scarsa conoscenza dei propri diritti un 37%, rispetto ad un 28% il quale aveva un'elevata conoscenza<sup>22</sup>.

In questo contesto ogni passaggio procedurale aggiuntivo ha agito come un agente inibitorio aumentando quindi la gravosità di un procedimento che già di per sé risultava altamente ostico, alimentando dunque quel fenomeno e quella “voglia” di abbandono della procedura che i report della Commissione hanno poi confermato con dati allarmanti; per l'appunto i report hanno riportato dati statistici su cui vale la pena riflettere: si prenda come esempio il caso Italiano il quale tramite la tabella riportata nel documento di valutazione redatto dalla Commissione ci pone di fronte a due grandi problematiche. Il primo problema allude al numero di controversie che dal 2018 al 2021 si sono svolte presso una piattaforma ADR, si è passati dunque da un totale di 4034 dispute nel 2018 a solamente 632 nel 2021.

Il secondo dato preoccupante risulta essere la quantità di controversie in cui si è configurata la non partecipazione del commerciante alla trattativa ADR; vi sono dunque 9338 casi a riguardo<sup>23</sup>.

Un elemento altamente critico della medesima architettura è rappresentato dall'assenza di un vero approccio di Legal Design. Questa disciplina ha come principio cardine ed imprescindibile il concetto di “human centred”, ovvero il design centrato sulla persona, il cui compito è rendere accessibile “the rule of law”; ci suggerisce dunque che l'informazione giuridica debba essere resa comprensibile, chiara, intuitiva ed azionabile e inoltre che debba essere riformulata e strutturata attraverso l'uso strategico di design e tecnologia.

Contrariamente, il portale ODR appariva come una mera “vetrina digitale” colma di processi

---

<sup>21</sup>Cfr. M. Palmirani, Legislazione computazionale e design del diritto, in Rivista di Informatica Giuridica, n. 2, 2023, pp. 48-52.

<sup>22</sup> Cfr. Commissione Europea, Commission Staff Working Document - Impact Assessment Report, SWD(2023) 335 final, pp. 17.

<sup>23</sup> Cfr. Commissione Europea, Commission Staff Working Document - Impact Assessment Report, SWD(2023) 335 final, p. 14.

burocratici, iter lunghi, terminologia fuorviante e difficile e procedure per niente chiari agli occhi dei consumatori.

Per fare un esempio, il sistema di traduzione multilingue, seppur tecnicamente avanzato, si limitava a una mera conversione letterale dei termini legali senza effettuare una conseguente spiegazione dei suddetti termini, di modo che il consumatore potesse realmente capire ciò che stava per affrontare, così facendo spesso generava fraintendimenti e malintesi tra le parti coinvolte nelle dispute anziché facilitarne una reale ed efficace comunicazione.

In ultima istanza, il design della piattaforma è affetto da un grande paradosso: l'essere stato concepito da giuristi per essere letto solo da altri giuristi, dimenticando che il destinatario finale, ovvero il consumatore, opera in un ambiente digitale dove la velocità e la semplicità sono le metriche primarie della fiducia.

Il risultato è stato un software istituzionalmente inattaccabile ma funzionalmente estraneo e avverso alle dinamiche del commercio elettronico moderno, insomma un "monumento digitale" che ha finito per isolarsi dagli stessi utenti che avrebbe dovuto proteggere e salvaguardare.

E' proprio in questo contesto che si configura quindi il fallimento della "User Experience", notiamo come l' UE abbia dato priorità e più peso alla realizzazione di una piattaforma tecnicamente perfetta ed istituzionalmente corretta trascurando però il fulcro chiave ovvero la sua usabilità e comprensione dal lato del consumatore; l'usabilità è un concetto multifaccia che si basa su vari pilastri tra cui: efficacia, efficienza, soddisfazione, apprendibilità, memorizzabilità e resistenza agli errori.

Tutti questi principi definiscono quanto una determinata interfaccia sia facile da utilizzare e quanto sia in grado di soddisfare i bisogni dell'utente. La vera differenza fra un prodotto che funziona e uno che non funziona e non è performante, sta nella sua utilizzabilità, ovvero nella soddisfazione che l'utente prova, o non prova, nel suo utilizzo.

Possiamo dedurre quindi che una "cattiva" User Experience possa avere più di un risvolto negativo; tra cui il più importante ovvero spingere il consumatore a trovare altri metodi alternativi e più semplici per la risoluzione di una lite.

Così è stato per il caso della piattaforma ODR dell' Unione Europea, il consumatore ha preferito da subito scegliere un "competitor" che soddisfasse i suoi bisogni di usabilità, velocità e comprensione, competitor che nel nostro caso risultano essere i servizi clienti dei colossi digitali a noi noti.

## 2.2. Il confronto con i sistemi di “Online Dispute Resolution” dei grandi marketplace privati.

Per comprendere appieno le ragioni del declino della piattaforma ODR europea, è doveroso operare un confronto complessivo con i modelli di risoluzione delle controversie sviluppati dai giganti dell’e-commerce, come Amazon ed eBay e molti altri.

Questi agenti economici privati non si sono limitati alla vendita di prodotti online, ma hanno anche integrato nei propri ecosistemi commerciali delle vere e proprie "corti private" digitali, le quali sono in grado di processare milioni e milioni di reclami in tutto il mondo con una velocità e un’efficacia impressionante; caratteristiche che l’istituzione pubblica non ha mai saputo minimamente eguagliare.

In informatica giuridica questo fenomeno viene spesso delineato come lo spostamento della tutela dal piano del diritto formale a quello del "codice come legge" (code is law): mentre la piattaforma ODR dell’ UE “obbligava” ad una precisa procedura da seguire, i marketplace offrivano una soluzione immediata la quale non doveva sottostare ad alcuna procedura di diritto comunitario<sup>24</sup>. Per comprendere meglio il concetto del paradigma Code is Law, potremmo semplicemente dire che nei marketplace privati la norma non viene “enunciata” da un testo legislativo, ma viene “incorporata” realmente anche e soprattutto nell'architettura stessa del sito.

Diversamente nella piattaforma ODR europea la regola giuridica agisce come un comando esterno ed “ultimo” che le parti possono decidere di seguire o di ignorare; nei sistemi privati la regola coincide con le possibilità tecniche e pratiche che l’ interfaccia ci offre: se il software prevede il rimborso automatico al verificarsi della ricezione di un oggetto danneggiato o di un oggetto diverso da quanto richiesto, tale esito diventa inevitabile, imprescindibile ed immediato.

In questo senso, il codice informatico non si limita a supportare il diritto, ma lo sostituisce dandogli degna applicazione nella sua fase esecutiva.

La principale discrepanza risiede nella natura dell’automazione impiegata, ovvero l'adozione di un approccio strutturato che trasferisce la responsabilità di compiti ripetitivi o complessi dall'uomo a sistemi tecnologici.

Dunque mentre la piattaforma europea ha puntato e implementato su un automazione processuale, volta a facilitare lo scambio di comunicazioni tra le parti le quali restano

---

<sup>24</sup> Teoria di Lawrence Lessig secondo cui, negli ambienti digitali, l'architettura del software agisce come una forma di regolamentazione più efficace della norma scritta. Cfr. L. Lessig, Code: And Other Laws of Cyberspace, Basic Books, New York, 1999.

supervisori della propria partecipazione, i marketplace a loro volta hanno adottato un'automazione più pratica ed esecutiva e soprattutto meno vincolata da leggi e principi di diritto.

In quest'ultimo caso, il software non si limita a notificare alla piattaforma una contestazione, bensì attiva flussi logici che portano alla risoluzione automatica della lite sulla base dei dati transazionali, ovvero informazioni generate da operazioni di vendita, acquisto, ordini o pagamenti registrando eventi in tempo reale ed includendo dettagli (come data, importo e identità del cliente), già presenti nel sistema.

Questi dati trasformano l'onere della prova in una verifica algoritmica oggettiva che risiede nell'automaticità dei processi risolutivi degli agenti economici; così facendo si andrà a creare una riduzione drastica della burocrazia digitale insita generalmente nei medesimi processi. Cerchiamo ora di capire nello specifico questa logica, analizzando l'esempio della Garanzia dalla A alla Z di Amazon. Quest'ultima risulta essere una sorta di promessa che il marketplace fa al suo acquirente, così è riportato: "La Garanzia dalla A alla Z ti protegge quando acquisti articoli venduti e gestiti da un venditore terzo che gestisce autonomamente il proprio servizio clienti. Si applica in caso di ritardo nella consegna e inconvenienti con le condizioni degli articoli acquistati o con i resi. Se riscontri un problema, puoi segnalarcelo e il nostro dipartimento verificherà se il tuo ordine è idoneo per un rimborso"<sup>25</sup>.

In questo contesto il consumatore non è chiamato a selezionare in prima persona un organismo ADR o a interpretare normative transfrontaliere di diritto complesse; l'interfaccia utente è stata progettata per attivare il reclamo con un singolo comando, anzi è il reclamo stesso ad attivare la procedura; questo meccanismo è spesso supportato da sistemi di intelligenza artificiale che analizzano istantaneamente in primis la natura della vicenda e del reclamo presentato, in più assimila informazioni anche riguardo lo storico degli ordini, i tempi di spedizione, il comportamento del venditore.

Questa "giustizia algoritmica automatica" opera su una logica di immediatezza assoluta: il rimborso o la sostituzione avvengono in tempi che la piattaforma istituzionale, legata ai rigidi termini procedurali previsti dal Regolamento e della Direttiva, non poteva fisicamente battere<sup>26</sup>.

Il paradosso metodologico è evidente: il sistema privato è percepito come "più giusto" perché più veloce, sebbene i criteri decisionali rimangano chiusi in un novero algoritmico criptato, a

---

<sup>25</sup> la policy è consultabile sul sito di Amazon nella sezione "Aiuto e Servizio Clienti".

<sup>26</sup> Cfr. V. Mastroiacovo "Giocare con altri dadi Giustizia e predittività dell'algoritmo". G. Giappichelli- Torino (2024).

differenza della trasparenza garantita dal Regolamento, come esplicano anche i pilastri su cui si fonda la Direttiva, degli organismi ADR e ODR certificati.

Un altro incentivo che ha portato al successo dei sistemi privati, in antitesi al fallimento dell'ODR pubblico, è il potere di coercizione tecnica, noto come "Self-Enforcement". L'elemento di maggiore distacco tra la tutela pubblica, e quindi la piattaforma ODR europea, e quella privata ovvero i marketplace in questo caso risiede proprio in questo meccanismo. Se la piattaforma ODR europea si limitava a emettere raccomandazioni prive di forza esecutiva, "abbandonando" il consumatore al compito di adire le vie legali ordinarie in caso di inadempimento del venditore i marketplace, al contrario, implementano una forma di giustizia "incorporata". Precisamente grazie al controllo diretto sui gateway di pagamento e sulle interfacce di vendita, il sistema privato è in grado di eseguire coattivamente le proprie decisioni: il rimborso non è un atto volontario del commerciante bensì un'istruzione software che si esegue automaticamente, garantendo l'effettività della tutela in tempo reale.

La piattaforma UE soffriva, come già abbiamo detto, del limite della volontarietà: se il commerciante decideva di non rispondere, la procedura si arenava fin da subito in un vicolo cieco burocratico. Nei marketplace come eBay, invece, la risoluzione delle liti è "incorporata" nel contratto di adesione alla piattaforma stessa. Il marketplace detiene il potere di "sanzione informatica": se il venditore non coopera, il sistema può bloccare i pagamenti o declassare drasticamente il profilo del merchant attraverso i Reputation Systems<sup>27</sup>. Questa forma di sanzione basata sul rating è infinitamente più temuta dal venditore di una possibile ed eventuale condanna legale, poiché incide direttamente sulla capacità del venditore di generare profitti futuri.

Inoltre, va analizzata la gestione dei dati e dei flussi informativi sotto il profilo dell'onere della prova. Mentre la piattaforma ODR europea richiedeva al consumatore di caricare le dovute prove, documenti e descrizioni, i marketplace privati viceversa possiedono già tutta la "verità" in merito a suddetta transazione: sanno quando il pacco è stato consegnato, se il pagamento è andato a buon fine e quali comunicazioni sono intercorse nella chat interna. Questa disponibilità di dati permette di implementare sistemi di decision support e chatbot che risolvono la controversia prima ancora che essa diventi tale, attraverso una fase di pre-mediazione automatizzata. Il consumatore moderno, abituato a questa "fluidità",

---

<sup>27</sup> Cfr. P. Ortolani, *The Impact of Private Online Dispute Resolution on Legal Institutions*, in *Oxford Journal of Legal Studies*, vol. 36, n. 3, 2016. Si veda il concetto di "sanzione algoritmica".

percepisce la tortuosità del portale pubblico non come una garanzia di diritto, ma come un malfunzionamento tecnico del sistema europeo<sup>28</sup>.

Infine, emerge una questione di incentivi economici. Per l'Unione Europea, la piattaforma ODR era un costo infrastrutturale finalizzato alla tutela di un mero diritto; per i marketplace, invece, il sistema di risoluzione liti è un investimento insito nel brand. Risolvere velocemente un problema significa trattenere il cliente sulla piattaforma e di conseguenza aumentare i guadagni. Questa divergenza di obiettivi così diversi l'uno dall'altro ha fatto sì che i privati investissero massicciamente nell'ottimizzazione dei flussi informatici, mentre il portale pubblico europeo restava ancorato a una visione della giustizia come "luogo di scontro" anziché come servizio di assistenza effettiva al consumatore.

In definitiva, il confronto evidenzia come l'informatica giuridica pubblica abbia tentato di digitalizzare il tribunale, mentre i privati hanno saputo digitalizzare la fiducia dei loro clienti, rendendo la tutela un servizio accessorio del consumo anziché un processo legale autonomo e distaccato.

### **2.3. Il “nodo” dell’ interoperabilità e la gestione dei flussi dei dati transfrontalieri.**

Se il design dell'interfaccia ha allontanato fin da subito gli utenti nella fase di iniziale, è stata anche l'architettura interna inerente allo scambio dei dati a decretare e consolidare l'elevata inefficacia operativa della piattaforma ODR nella fase di gestione.

In un mercato unico che si professa sin dalla nascita altamente digitalizzato, il vero banco di prova della giustizia elettronica è proprio l'interoperabilità, ovvero la capacità di sistemi informatici di comunicare e scambiare informazioni in modo fluido, veloce, sicuro e soprattutto semanticamente coerente. La piattaforma europea, tuttavia, è stata progettata come un hub ovvero un “fulcro” di smistamento "passivo": un intermediario tecnico che avrebbe dovuto far dialogare, in tempo reale, centinaia di organismi ADR nazionali ognuno dotato di propri standard tecnologici, database legacy e protocolli di sicurezza diversificati<sup>29</sup>.

Questa frammentazione strutturale ha generato una serie di "rallentamenti" informatici che hanno reso il trasferimento di una controversia da uno Stato europeo all'altro un processo non solo lento, ma spesso tecnicamente difettoso.

---

<sup>28</sup> Cfr. R. Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, Oxford, 2019. L'evoluzione delle aspettative del consumatore digitale e il concetto di "frictionless justice"

<sup>29</sup> Cfr. European Commission, *Annex 2 to the Communication on the European Interoperability Framework*, COM(2017) 134 final.

Sotto il profilo della metodologia dell'informatica giuridica, il problema principale risiede nella mancanza di un'ontologia comune dei dati. Il problema dell'ontologia dei dati risiede proprio nella discrepanza tra la trasmissione tecnica del bit e la ricezione del concetto giuridico; vediamo dunque che la piattaforma europea non riscontrava difficoltà nella mera trasmissione dei dati bensì vi era una grande complicazione a livello della “traduzione” di quei dati specifici. Possiamo comprendere meglio questo concetto con una semplice metafora: se la trasmissione tecnica dei dati è il postino che consegna una lettera, l'ontologia è invece è la lingua in cui quella lettera è stata scritta. Dunque se il nostro postino, ovvero il bit, ha tecnicamente effettuato la consegna ma il destinatario non conosce la lingua, la comunicazione e la ricezione sono avvenute correttamente ma ha fallito a livello funzionale. Mentre l'architettura centralizzata dei marketplace privati, a noi noti, impone un vocabolario unico e universale per ogni transazione, la piattaforma ODR al contrario ha sofferto da sempre dell'assenza di uno standard ontologico condiviso e comune a tutti gli Stati membri. E' proprio questo dunque che ha impedito ai sistemi nazionali di comprendere automaticamente la natura delle dispute trasmesse; costringendo così il sistema a continui interventi umani di correzione e interpretazione dei concetti. Ciò di conseguenza non ha fatto altro che annullare i vantaggi che la digitalizzazione aveva da offrire. Quando un consumatore italiano presentava un reclamo contro un venditore francese, la piattaforma non doveva limitarsi solo a fornire una traduzione linguistica, ma doveva anche operare una complessa "mappatura semantica" dei campi forniti verso l'organismo di risoluzione competente in Francia. In assenza di standard tecnici condivisi a livello europeo quelli che nel moderno sviluppo software vengono definiti “API”<sup>30</sup> (Application Programming Interfaces, ovvero un “ponte” informatico: un insieme di regole che permette a due software diversi di parlare senza sapere come sono fatti) unificate e “RESTful”, termine specifico che possiamo identificare come una specie di “manuale di comportamento universale” al quale gli API devono uniformarsi; non è altro che un modus operandi di comunicare in modo semplice ed ordinato. Nel caso della piattaforma ODR europea le API non risultavano essere ne RESTful ne unificate; la conseguenza a ciò è stata proprio che la sede centrale della piattaforma, la quale era a Bruxelles, doveva adattarsi e tradurre 27 modi diversi, uno per paese, di ricevere i dati. Ciò ha impedito alla piattaforma di funzionare come un efficiente ecosistema integrato.

---

<sup>30</sup> Cfr. Wikipedia. Per conoscere meglio gli API.

Ogni scambio di informazioni e dati tra il portale centrale e i nodi nazionali rischiava di generare delle "corruzioni del dato" o dei ritardi critici nel caricamento degli allegati probatori<sup>31</sup>, vediamoli meglio nello specifico.

La corruzione del dato si configura sostanzialmente in disguidi di vario livello tecnico nella ricezione, ad esempio, di un allegato; generando così, nel passaggio dei dati, dei risultati che erano "corrotti" ed addirittura illeggibili. I ritardi invece spesso nascevano dalle difficoltà linguistiche per quel che riguardava la traduzione linguistica dei contenuti dei reclami; nell'ODR il singolo dato doveva attendere varie e macchinose procedure di controllo generando così delle "code digitali di dati".

Mentre i marketplace privati, come Amazon, operano su architetture cloud-native<sup>32</sup> centralizzate, dove il dato non deve "viaggiare" tra sistemi diversi perché risiede in un unico grande ambiente logico accessibile globalmente, la piattaforma ODR doveva tentare l'impossibile: sincronizzare decine di sistemi pubblici spesso obsoleti, scritti in linguaggi di programmazione differenti e non progettati originariamente per il dialogo transfrontaliero<sup>33</sup>.

Un ulteriore elemento di criticità, che molte volte è stato sottovalutato nelle analisi puramente giuridiche, riguarda proprio la gestione della sicurezza e l'applicazione rigida del GDPR (General Data Protection Regulation, Regolamento UE 2016/679) che è la normativa europea più rigorosa in materia di privacy in vigore dal 25 maggio 2018, nel contesto dei flussi di dati cross-border, che rappresentano il trasferimento transfrontaliero di informazioni personali e non, fondamentali per l'economia digitale globale per l'e-commerce e infine per i servizi finanziari internazionali.

La necessità, per l'Unione Europea, di garantire un altissimo livello di cifratura nonché la conversione di informazioni in un testo chiaro ed in maniera leggibile nel passaggio di documenti sensibili quali potrebbero essere gli estratti conto, prove di consegna o comunicazioni private. In un contesto che vede varie stratificazioni tra giurisdizioni diverse questa applicazione quasi ossessiva del GDPR ha aggiunto ulteriori strati di complessità burocratica all'interno della piattaforma stessa.

Ogni organismo ADR nazionale doveva accreditarsi e interfacciarsi con il gateway europeo seguendo protocolli di autenticazione rigidi che, se da una parte proteggevano la privacy,

---

<sup>31</sup> Cfr. Commissione Europea, Relazione sull'applicazione del regolamento (UE) n. 524/2013, COM(2023) 648 final, p. 8. Il documento analizza come i diversi standard tecnici nazionali siano stati fonti di disguidi.

<sup>32</sup> Cfr. Amazon Web Services, 2026. Per approfondire il concetto di "cloud native".

<sup>33</sup> Cfr. NIST SP 800-204, "Security Strategies for Microservices-based Application Systems" pp. 13-15.

dall'altro appesantivano ogni minima transazione informativa, trasformando un semplice reclamo in una complessa operazione di data exchange<sup>34</sup>.

Il risultato è stato la creazione di un sistema "asincrono" e decisamente confuso: il consumatore, infatti, caricava un documento convinto della sua immediatezza, invece l'organismo di risoluzione finale lo visualizzava spesso con giorni di ritardo e talvolta con errori di rendering, ovvero effetti visivi, o problemi di compatibilità inerenti ai formati dei file; così facendo si andavano a creare percezioni di inefficienza tecnica che minavano pesantemente alla base la funzione stessa dello strumento digitale.

Quella che potremmo definire come una frammentazione sistemica dell'architettura evidenzia la divergenza tra la velocità degli e-commerce privati e la staticità, nonché la lentezza, dell'E-Government europeo e della sua piattaforma.

In un ecosistema digitale efficiente, il dato dovrebbe essere quanto più "fluidico" possibile e dovrebbe poter circolare in uno spazio comune altrettanto ben strutturato e sviluppato; nella piattaforma ODR, invece, il dato è rimasto confinato all'interno di "silos informativi" nazionali, ed incagliato in procedure di validazione incrociata che ne hanno annullato l'utilità e la velocità pratica<sup>35</sup>.

La medesima mancanza di una struttura cloud-native centralizzata ha trasformato il portale in un mero aggregato di sistemi incompatibili, dimostrando che l'interoperabilità non è un semplice collegamento tra fili di varia natura ma una complessa e delicata armonia di logiche di software che l'attuale modello europeo non è riuscito né a garantire né ad eguagliare.

In un ecosistema digitale efficiente, il dato dovrebbe essere "liquido"; nella piattaforma ODR, Ciò detto l'esperienza europea ci insegna che non è sufficiente costruire un portale web per digitalizzare la giustizia se non si interviene prima sulla standardizzazione delle infrastrutture che stanno alla base.

Senza una reale integrazione dei database nazionali e senza l'adozione di standard aperti che permettano una comunicazione macchina-macchina (M2M), le quali abilitano lo scambio automatico di dati tra dispositivi senza incorrere per forza nell'intervento umano, priva di attriti o incongruenze; qualsiasi sovrapposizione digitale resterà una facciata fragile.

Il fallimento tecnico del portale ODR rappresenta, in sintesi, la prova che nel diritto dell'informatica non si può unire l'elettronico se prima non si è avuta la forza politica di

---

<sup>34</sup> Cfr. European Interoperability Framework (EIF). Per riflettere sul concetto dell' interoperabilità della piattaforma ODR.

<sup>35</sup> Cfr. R. Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, Oxford, 2019. Sulla necessità di passare da sistemi "a silos" a architetture basate su API per la risoluzione delle dispute online.

semplificare il logico, superando la gelosia dei database nazionali in favore di uno spazio comune europeo dei dati per la giustizia<sup>36</sup>.

In ultima analisi, il caso dell'interoperabilità mancata ci pone di fronte a una verità profonda che caratterizza la nostra analisi.

La digitalizzazione della giustizia non può limitarsi alla creazione di un'interfaccia grafica che si appoggia su infrastrutture obsolete e carenti.

Il tentativo europeo di collegare silos informativi nazionali senza prima aver imposto un'ontologia e un'architettura comune ha trasformato la piattaforma ODR in una sorta di “progetto incompiuto”, un'opera che sulla carta unisce, ma che nella pratica rimane totalmente impraticabile per il dato.

Mentre i marketplace privati hanno compreso che la fluidità è il prerequisito della fiducia, l'istituzione pubblica è rimasta quasi vittima di una specie di “regime protezionista dei database”, dove il formalismo legato alle procedure ha prevalso sull'efficienza del sistema. Questo distacco tra la grande ambizione normativa del Regolamento e la realtà dei flussi di dati suggerisce che, in assenza di uno spazio comune europeo dei dati realmente integrato, qualsiasi innovazione digitale rischierà sempre di rimanere un esercizio di stile burocratico, incapace di competere o sovrastare l'immediatezza del codice privato.

Il dichiarato fallimento della piattaforma ODR gestita in Europa che ne preannuncia la chiusura ed abrogazione della normativa di riferimento si traduce in una perdita secca con riferimento alla cultura digitale e determina altresì un forte rallentamento in relazione alle reali possibilità di ottenere gli effetti deflattivi del contenzioso civile nei sistemi di giurisdizione tradizionale attraverso il ricorso a canali e mezzi alternativi, soprattutto per quanto riguarda le controversie di minor valore e però di impatto consistente e ricorrente nelle relazioni commerciali e tra privati nella vita quotidiana, con ricadute negative soprattutto verso coloro che hanno minori risorse.

#### 2.4. Dall'automazione all'Intelligenza Artificiale: nuovi orizzonti per la tutela della dimensione digitale.

---

<sup>36</sup> Cfr P. Ortolani, The Impact of Private Online Dispute Resolution on Legal Institutions, in Oxford Journal of Legal Studies, vol. 36, n. 3, 2016.

Negli ultimi decenni l'intelligenza artificiale ha aperto uno scenario sino a qualche tempo fa sconosciuto, nel quale il diritto è chiamato a operare distinzioni e individuare limiti, così come a riconoscere interessi emergenti, ambiti di responsabilità e oggetti di tutela.

La tecnologia costituisce un fattore propulsivo molto importante per lo sviluppo che, per tanti versi, costringe a ripensare al tradizionale quadro dei diritti e delle corrispondenti tutele. Anzitutto, si scoprono nuove e differenti modalità di esercizio delle posizioni giuridiche, con crescenti potenzialità di realizzazione degli interessi tutelati. L'impiego degli strumenti tecnologici, inoltre, sviluppa una grande carica innovativa che contribuisce a modificare in profondità l'assetto economico e sociale, dando così vita a nuove posizioni e dinamiche giuridiche.

Nondimeno la transizione dall'automazione procedurale all'integrazione dell'Intelligenza Artificiale (IA) nei sistemi di risoluzione, segna un punto di non ritorno nel novero dell'evoluzione della tutela del consumatore digitale.

Mentre l'automazione classica, su cui si poggiava il fallimentare modello della piattaforma ODR europea, si limitava solo a digitalizzare flussi di lavoro predefiniti agendo come un mero "postino digitale", l'IA dal canto suo introduce una capacità cognitiva di analisi e decisione che altera del tutto il concetto stesso di risoluzione delle controversie.

L'intelligenza artificiale possiede la capacità non solo di accelerare il processo di risoluzione delle controversie, ma anche di promuovere accordi tempestivi migliorando la prevedibilità e riducendo i rischi.

Tuttavia, sono emerse col tempo varie preoccupazioni riguardo l'impatto dell'IA sul processo decisionale, sulla trasparenza e il controllo dei dati e degli algoritmi arbitrari; nonché anche sui possibili rischi per la riservatezza e la protezione dei dati personali, soprattutto nel processo arbitrale, rischi che non devono essere sottovalutati affatto.

Comprendiamo perciò che non siamo più di fronte a un mero software che "trasmette" solamente un reclamo, bensì ci interfacciamo con sistemi ben più moderni e sviluppati che lo "comprendono", lo categorizzano e, in molti casi, ne predeterminano già l'esito attraverso specifici modelli predittivi ed algoritmi a noi alle volte spesso oscuri.

Questo medesimo spostamento di paradigma o per meglio dire "paradigm shift", può essere definito come il passaggio dal "Rule-based system"<sup>37</sup> (sistema basato su regole rigide) al "Data-driven system" (sistema guidato dai soli dati); questa ingente novità ci apre a nuovi

---

<sup>37</sup> Cfr. D. Carneiroa, P. Novaisa, F. Andradeb, J. Zeleznikowc, J. Nevesa. Online Dispute Resolution: an Artificial Intelligence Perspective. pp.13-ss.

orizzonti di efficienza, finora impensabili, tuttavia ci impone di fare una riflessione critica sulla natura della decisione giuridica affiancata dall' IA<sup>38</sup>.

L'orizzonte tecnologico odierno, spinto dall'entrata in vigore dell'AI Act<sup>39</sup> il 1 agosto 2024 e del Digital Services Act (DSA)<sup>40</sup> il 17 febbraio 2024, delinea una tutela online che non risiede più in un portale istituzionale esterno, ma viene "incorporata" direttamente negli algoritmi delle piattaforme. I nuovi sistemi di Automated Dispute Resolution (ADR 2.0) utilizzano tecniche di "Natural Language Processing" (NLP)<sup>41</sup> per decodificare il linguaggio naturale del consumatore, alcuni dei primi sistemi, come quelli di Alan Turing e Noam Chomsky, cercavano di modellare la struttura linguistica attraverso grammatica formale e logica.

In questo contesto, l'IA è in grado di operare una sintesi istantanea tra i fatti allegati dall'utente e le migliaia di precedenti dati archiviati nel database del marketplace, proponendo soluzioni transattive che soddisfano la richiesta del consumatore in pochi millisecondi.

Tuttavia, tutta questa "giustizia istantanea" e "smart" solleva un grande dilemma di asimmetria informativa; emergono dunque fondate perplessità riguardo la preservazione dei principi di indipendenza e imparzialità in contesti decisionali dominati da logiche algoritmiche private. Il pericolo imminente è proprio la sostituzione del giusto processo con un processo efficiente e più veloce, dove la rigorosa interpretazione del diritto dei consumatori viene sacrificata a favore della velocità esecutiva, riducendo lo spazio per una tutela che sia non solo rapida, ma autenticamente giusta.

Capiamo dunque come non sempre un sistema più veloce sia anche migliore dal punto di vista etico ed esecutivo; ed in contesto altamente digitalizzato, com'è oggi la realtà odierna in cui viviamo, questo è uno dei rischi a cui il consumatore deve fare più attenzione possibile.

Ciò detto iniziamo a notare che il rischio concreto è la nascita di una "giustizia probabilistica", ove la tutela del diritto e del consumatore viene sostituita da una gestione statistica del rischio commerciale.

In un sistema governato in modo sempre più pervasivo dall'IA, il rimborso di un prodotto difettoso potrebbe non dipendere dalla prova giuridica della non conformità (come si ritiene possa essere per legge), ma da un calcolo algoritmico sulla Customer Lifetime Value dell'utente (CLV) ovvero quanto quel cliente è prezioso per la piattaforma nel lungo periodo.

Il rispetto dunque dei principi etici e giuridici è sorpassato e "schiacciato" dal mero guadagno economico che quel cliente potrebbe far generare ad un marketplace ad esempio.

---

<sup>38</sup>Cfr. Ngo Nguyen Thao Vy, Vietnamese Journal of legal sciences, vol. 08, n. 01, 2023.

<sup>39</sup> Cfr. Regolamento (UE) 2024/1689, noto come AI Act.

<sup>40</sup> Cfr. Regolamento (UE) 2022/2065, noto come Digital Services Act (DSA).

<sup>41</sup> Cfr. Wikipedia.

Sebbene ciò garantisca un risultato rapido e spesso favorevole per il consumatore, esso svuota di significato la norma giuridica, trasformandola in una variabile di un'equazione economica o peggio ancora trasformandola in un'opzione.

È proprio in questi “coni d’ombra” tra efficienza tecnica e garanzia del diritto che si gioca la sfida della sovranità digitale europea: l'obiettivo non è più costruire un'alternativa pubblica ai sistemi privati, ma imporre a questi ultimi requisiti di trasparenza, “spiegabilità” (explainability) e supervisione umana che impediscano la creazione di "scatole nere" decisionali<sup>42</sup>.

L'era digitale però è vittima anche di un altro problema ovvero del cosiddetto fenomeno di “Internet Fragmentation”<sup>43</sup>. Questa espressione ha una connotazione politica legata alla governance di Internet e sta a rappresentare un fenomeno di dispersione, divisione e frammentazione appunto che riguarda diverse dimensioni, si esplica in vario modo e va ad impattare su aspetti tecnici, di governo e commerciali, così come vengono in essere all'interno della rete.

Si tratta di un tema assai delicato, che è stato ricollegato anche al più generale fenomeno dell'ormai conosciuta globalizzazione ed ai suoi effetti positivi e negativi sullo sviluppo. Paradossalmente, la fragilità dell'attuale panorama geopolitico rende l'internet globale una “minaccia” per i particolarismi, per la ri-frammentazione dello scacchiere internazionale sotto il profilo dei nazionalismi. Se è vero che a livello dei contenuti già sussistono limitazioni o cosiddetti “gap”, dal momento che non tutti i contenuti sono disponibili per tutti e dappertutto, per ragioni di controllo a vari livelli, è anche vero che non si tratta di frammentazione in senso proprio. La frammentazione infatti si può collegare alla mancanza di interoperabilità: idealmente dunque manca il “passaggio da un segmento all'altro” della rete venendo così a mancare la comunicazione e il contenuto non viene veicolato.

Questo non fa altro che determinare una parcellizzazione delle conoscenze ed una perdita netta della conoscenza per la società; poiché non vi è più quell'accesso pieno ed incondizionato alla rete ed ai dati.

In definitiva, i nuovi orizzonti della tutela online ci conducono verso un modello di "giustizia algoritmica" diffusa. Il superamento del portale ODR della Commissione Europea non deve essere visto come un fallimento totale, ma come la presa di coscienza che, nell'era dell'Intelligenza Artificiale, la tutela non si esercita solo tramite un sito web.

---

<sup>42</sup> Cfr. Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), considerando 37 e art. 14.

<sup>43</sup> Cfr. I. Sigmondi in *Rivista Italiana di Informatica e Diritto*, 2023.

Il diritto deve cessare di essere un elemento "esterno" e "spettatore" alla tecnologia allo scopo di diventare un parametro nativo ed imprescindibile della progettazione software.

Solo trasformando i principi giuridici in istruzioni algoritmiche, affinché siano verificabili e trasparenti anche dal lato del consumatore, potremo garantire che l'efficienza dell'IA non vada a discapito dell'equità, della trasparenza e dell'operabilità.

Così facendo ci si assicurerebbe che il futuro della tutela online sia caratterizzato da una tecnologia che non si limita a decidere velocemente, ma che decida sì velocemente, ma anche e soprattutto, correttamente nel rispetto dei valori del mercato unico europeo dei consumatori.



### CAPITOLO III.

## RIDISEGNARE LA FIDUCIA: VERSO UN ODR 2.0, TRA INTELLIGENZA ARTIFICIALE E SOSTENIBILITA' SISTEMICA.

### 3.1. Dall'asimmetria informativa al Legal Design. L'Intelligenza Artificiale come mezzo di semplificazione e accesso alla giustizia.

Il fallimento sistemico della piattaforma ODR europea, analizzato nei capitoli precedenti, non è stato soltanto un problema di protocolli informatici incompatibili con la reale esigenza dei consumatori, bensì ritrae una “frattura” ben più profonda tra la complessità del linguaggio giuridico e l’esigenza di immediatezza e “semplicità” dell’utente digitale medio.

Nel medesimo scenario, l’asimmetria informativa tra il professionista e il consumatore non è più solo una disparità di poteri economici e di conoscenze tecnico-giuridiche, ma si manifesta come una vera e propria "barriera cognitiva" che risulta essere quasi impossibile da scalare.

Il superamento di tale impasse richiede un cambio di paradigma che va sotto il nome di Legal Design: una disciplina che non mira a una semplice "estetizzazione" del diritto, ma a una sua reingegnerizzazione centrata sull’utente (user-centred), dove l'Intelligenza Artificiale agisce come il principale catalizzatore di questa trasformazione<sup>44</sup>.

L'obiettivo infatti è proprio quello di promuovere il "benessere legale" (legal well-being): integrare conoscenze e competenze legali nella cultura, nella strategia e nelle azioni quotidiane delle aziende per promuovere attivamente il successo, garantire i risultati desiderati, bilanciare rischio e prevenire eventuali i problemi.<sup>45</sup>

La progettazione legale si pone il fine di definire dunque degli obiettivi più concreti da raggiungere per i suoi progetti; può migliorare rispetto allo status quo offrendo: il miglioramento della risoluzione delle controversie con servizi incentrati al 100% sul consumatore (così facendo lo si potrà “conquistare” in modi migliori, offrendo loro servizi migliori e “tailor made” per le loro esigenze), una migliore comunicazione: comunicare le informazioni in particolare quelle legali e più complesse, in modo più chiaro, più convincente e più fruibile. Sarebbe inoltre necessario fornire una professione legale più ricca sviluppando nuovi modi di collaborare, migliorando i processi decisionali ed infine fornire alla clientela nuovi prodotti (anche attraverso la tecnologia e le nuovissime forme di IA) trasformando le idee in prodotti e attività commerciali più sostenibili.

---

<sup>44</sup> Cfr. M. Hagan, *Law by Design*, 2017.

<sup>45</sup> Cfr. A.Rossi, R.Ducato, H. Haapio e S.Passera; *When Design Met Law: Design Patterns for Information Transparency*, 2019.

Il dibattito fra diritto e nuove tecnologie impegna diversi campi specifici; il quesito che ci si pone oggi è: fino a che punto l'innovazione tecnologica e le nuove tecniche elaborate sono compatibili con il campo giuridico e più nello specifico con le ADR e le ODR?

L'integrazione di sistemi di IA generativa (è quel tipo di IA che fa riferimento a modelli di intelligenza artificiale studiati per generare contenuti speciali sotto forma di testo scritto, audio, immagini o video) e di Large Language Models (LLM) nella nuova architettura innovativa della giustizia online permette, per la prima volta, di affrontare e superare finalmente il problema della "decodificazione" del diritto.

Se il tradizionale portale ODR si limitava solo ad offrire moduli statici e istruzioni burocratiche spesso oscure e di difficile comprensione, dall'altro lato l'impiego di assistenti virtuali smart ed intelligenti consente di guidare il consumatore nella narrazione del proprio caso, traducendo il linguaggio naturale in pretese giuridicamente strutturate e viceversa e soprattutto permette di "prendere per mano" l'utente nell'iter decisionale.

Si passa, dunque, da una giustizia "reattiva" a una "giustizia assistita" e realmente "interattiva", in cui l'algoritmo funge da mediatore linguistico; questa semplificazione non è un esercizio di stile, bensì risulta ad oggi essere un requisito di democrazia digitale e soprattutto di trasparenza: rendere il consumatore capace di comprendere autonomamente i propri diritti e le procedure al fine di poterli azionare significa ridurre drasticamente il tasso di abbandono delle procedure ADR e ODR, in fase iniziale o intermedia, che oggi rappresenta uno dei principali limiti all'efficacia e all'uso della tutela extragiudiziale<sup>46</sup>.

Tuttavia, l'IA intesa come mezzo di semplificazione non deve essere confusa con una mera banalizzazione del rigore giuridico.

Nello specifico, il contributo dell'IA al Legal Design si manifesta nella capacità di operare una "disintermediazione cognitiva"; attraverso tecniche di summarization e text-simplification, l'algoritmo può estrarre i punti chiave di un contratto di e-commerce lungo decine di pagine, evidenziando istantaneamente, in poche righe, le clausole di recesso e/o le garanzie legali pertinenti al caso concreto.

Tuttavia, questa "traduzione" automatica solleva una criticità metodologica molto subdola e malvagia: il rischio che la semplificazione del linguaggio possa sfociare in un'alterazione del valore precettivo della norma stessa e quindi cambiarne il contenuto e le sue peculiarità.

---

<sup>46</sup> Cfr. R. Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, 2019.

Se l'IA sintetizza eccessivamente una disposizione complessa, potrebbe involontariamente indurre il consumatore a rinunciare a una tutela ad esempio; rischio che, come ormai ben sappiamo, non possa assolutamente configurarsi nella realtà.

Il Legal Design assistito dall' algoritmo deve quindi operare su un doppio binario: da un lato, l'interfaccia grafica deve rendere intuitivo il workflow della procedura; dall'altro, il motore logico sottostante deve basarsi su una ontologia giuridica certificata, che impedisca all'IA di generare "allucinazioni", errori o interpretazioni fuorvianti e distanti dalla giurisprudenza consolidata. Solo così la "semplicità" diventa sinonimo di trasparenza e non di riduzione delle garanzie

La sfida metodologica dunque risulta essere imponente ed onerosa: addestrare modelli di IA affinché siano in grado di sintetizzare clausole contrattuali complesse o policy di rimborso complicate senza però far "cadere" il consumatore in errore.

In questo senso, l'accesso alla giustizia non è più inteso solo come "possibilità di adire un organismo", ma come capacità effettiva di interagire con il sistema scelto in modo consapevole<sup>47</sup>.

In questa prospettiva, la "nuova" piattaforma ODR europea, o ciò che ne prenderà il posto nell'ambito del Digital Services Act, dovrà abbandonare la veste di mero "hub di smistamento" per assumere quella di un ambiente digitale di empowerment e di "tutore" per il consumatore.

L'IA diventa lo strumento per colmare quel gap di competenze che oggi rende il consumatore un soggetto solamente passivo ed estraneo, spesso intimidito dalla tecnicità e dalla complessità del confronto con i grandi marketplace. Lo scopo è quello di rendere l'utente al pari del colosso che risulta essere un marketplace digitale e soprattutto renderlo meritevole di tutela tanto quanto può esserlo il colosso digitale.

In definitiva, la transizione verso un modello di Legal Design assistito dall'IA non rappresenta un mero "rinnovamento del look" della giustizia online, tutt'altro si configura come l'unica arma che possa essere in grado di combattere "l' opacità" che caratterizza l'attuale economia delle piattaforme.

Se l'asimmetria informativa è il sintomo di un diritto che ha perso la capacità di farsi comprendere, e di essere "amico" dell'utente, la tecnologia deve smettere di essere solo un mero binario passivo della burocrazia e dovrà diventare un mezzo attivo per farsi interprete della tutela.

---

<sup>47</sup> Cfr. CEPEJ (Council of Europe), European Ethical Charter on the use of artificial intelligence in judicial systems, 2018.

Tuttavia, la vera sfida che l'eredità del sistema ODR ci consegna non è solo tecnica, ma anche costituzionale; l'obiettivo è anche quello di garantire che la semplificazione algoritmica non si traduca in un "diritto di serie B" per i consumatori nel mondo.

La "nuova" piattaforma europea dovrà dunque ambire ad un'architettura in cui la trasparenza sia congenita e non postuma. Solo trasformando i principi di human oversight e explainability in interfacce davvero accessibili a tutti, potremo evitare che l'efficienza dell'IA diventi la "maschera" di una nuova forma di esclusione o che peggio ancora diventi fonte di altri coni d'ombra.

La sfida risiede proprio in questo delicato equilibrio: utilizzare la potenza di calcolo dei Large Language Models (LLM) non per sostituire il giudizio umano, ma per restituire al cittadino quella sovranità cognitiva senza la quale l'accesso alla giustizia rimane solo un lusso per pochi eletti e priva di reale consistenza. La tutela del futuro, in conclusione, non passerà solo per un nuovo sito web comunitario, ma per la capacità del diritto di farsi "trasparente".

Promuovere una tutela che sia "semplice per design" significa riconoscere che, nel mercato unico digitale, la trasparenza non si ottiene solo con la pubblicazione di interminabili documenti di termini e condizioni, ma con la creazione di strumenti tecnologici capaci, sul piano pratico, di rendere il diritto un oggetto comprensibile, "manipolabile" e, finalmente, accessibile a chiunque<sup>48</sup>.

### 3.2. L' interoperabilità "nativa", l' adozione di standard europei comuni per una maggiore fluidità dei dati.

Il paragrafo precedente ha evidenziato attivamente, facendone quasi da manifesto, la necessità di costituire un'interfaccia quanto più vicina al cittadino; difatti è proprio sul piano dell'infrastruttura invisibile che si gioca la vera partita della tutela transfrontaliera.

L'assunto iniziale è che attraverso l'applicazione di algoritmi elaborati i computer delle nuove generazioni possano affrontare realtà sempre più complesse in tempi incomparabilmente più accelerati rispetto a quelli dei computer delle generazioni precedenti; con lo scopo sia di rappresentarle nel loro stato presente sia di prefigurarle e programmarle in futuro, risolvendo dunque i problemi che esse pongono con esattezza matematica, garantita dalla chiarezza e univocità delle istruzioni che formano la base di calcolo. Chiarezza e univocità sono infatti

---

<sup>48</sup> Cfr. G. De Gregorio, *Digital Constitutionalism in the Age of Algorithms*, Cambridge University Press, 2022.

due aspetti chiave per l'algoritmo, il quale per poter operare bene deve poter escludere qualunque tipo di vaghezza ed equivocità.<sup>49</sup>

Il limite ontologico della piattaforma ODR di prima generazione non risiedeva solo nella sua scarsa usabilità (usability) pratica, o nella sua iper-regolamentazione, come già abbiamo visto, bensì anche nella totale assenza di un'interoperabilità "nativa", ovvero congenita, della piattaforma.

Ogni organismo di mediazione (ADR) nazionale e ogni marketplace ha continuato a operare come un sistema chiuso; quasi come se fosse solamente un mero "silos" o cumulo di informazioni strutturato su database incompatibili e non comunicanti tra di loro. Affinché la tutela del consumatore nel mercato unico digitale diventi effettiva e solida, occorre superare la logica del portale centralizzato e virare verso un ecosistema di dati federato, dove la fluidità e la protezione delle informazioni e dei dati sia garantita da standard europei condivisi e vincolanti<sup>50</sup>.

L'adozione di tali standard tecnici comuni, come il protocollo XML, in Italia è Akoma Ntoso (Architecture for Knowledge-Oriented Management of African Normative Texts using Open Standards and Ontologies) standard internazionale promosso da AgID e OASIS per strutturare atti normativi, giudiziari e parlamentari, per la marcatura dei testi giuridici o il formato JSON-LD (JavaScript Object Notation for Linked Data) che è un metodo leggero per strutturare i dati collegati (Linked Data) nel web, non è una mera scelta "stilistica" o di programmazione, tutt'altro, è una decisione politica volta a garantire la sovranità digitale europea.

Implementare l'interoperabilità nativa significa fare in modo che un reclamo, ad esempio, presentato in Italia possa essere "letto" e processato istantaneamente da un algoritmo in Belgio senza che perda di significato e senza che ci sia la necessità di costose e lunghe traduzioni umane.

Nella medesima prospettiva l'utilizzo di ontologie specifiche comuni, ovvero adoperare dei dizionari di concetti che definiscono univocamente cosa sia un "difetto di conformità" o un "ritardo di consegna", permetterebbe di creare quella rete della giustizia europea universale auspicata dall'Agenda Digitale.

Il dato, in questo contesto, smette di essere solo quell'elemento "statico" inserito in un server della Commissione e diventa un'entità dinamica autonoma e capace di muoversi attraverso le

---

<sup>49</sup> Cfr. V. Ferrari, Note socio-giuridiche introduttive per una discussione su diritto, intelligenza artificiale e big data. 2020.

<sup>50</sup> Cfr. Commissione Europea, European Interoperability Framework (EIF), 2017.

API (Application Programming Interfaces) tra le varie piattaforme private e organismi pubblici.

Nondimeno, l'efficacia di questa infrastruttura, e dei codici ontologici, dipende anche dalla capacità del legislatore di imporre la cosiddetta "Standardization by Design". Il concetto di Standardization by Design rappresenta l'evoluzione necessaria del più noto principio di Privacy by Design, introdotto dal GDPR<sup>51</sup>.

Se quest'ultimo impone che la protezione dei dati sia integrata fin dalla progettazione di un software, la standardizzazione "nativa" stabilisce che ogni sistema di e-commerce o piattaforma di risoluzione delle liti debba nascere parlando una lingua universale. Non dobbiamo più concepire gli standard tecnici come meri manuali di comportamento per programmatori e piattaforme; dobbiamo iniziare a vederli come una vera e propria architettura della rete.

Non si può più attendere che il mercato converga spontaneamente verso protocolli aperti; è necessario che le nuove direttive si impongano attivamente con requisiti tecnici di interoperabilità fin dalla fase iniziale di sviluppo del software di e-commerce. Solo così non si rischia di incorrere in un sistema governato dall' anarchia; senza standard imposti preventivamente anche i colossi come Amazon, Ebay e molti altri finirebbero per imporre con la "forza" i propri protocolli, trasformando così i loro risolutivi in tribunali privati per niente trasparenti. Capiamo quindi come "giocare di largo anticipo" sia la soluzione migliore al fine di creare una ODR 2.0 efficiente e migliorata rispetto alla sua antenata.

Questo approccio permetterebbe di attivare il principio della "portabilità del reclamo"<sup>52</sup>: il consumatore non dovrebbe più riscrivere la propria storia su portali diversi, poiché i dati della transazione e le prove allegate viaggerebbero autonomamente in un formato standardizzato e crittografato, garantendo così al contempo l'integrità del dato e la protezione della privacy del consumatore secondo i dettami sanciti dal GDPR.

In un sistema privo di portabilità, com'è stata la piattaforma ODR ormai dismessa, se il consumatore non risolveva il suo problema con il commerciante doveva ricominciare l'iter da capo, dovendo recuperare autonomamente ogni singolo dato nel portale di risoluzione; con la portabilità del reclamo invece vi è continuità temporale della tutela, efficienza e velocità probatoria ed interoperabilità.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Cfr. GDPR, Regolamento (UE) 2016/679.

<sup>52</sup> Cfr. art. 20 GDPR, Regolamento (UE) 2016/679.

<sup>53</sup> Cfr. Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), art. 17, 20. GDPR, Reg. (UE) 2016/679, art.20.

La fluidità dei dati diventa così il presupposto principale per una risoluzione delle liti quasi istantanea e che sia capace di abbattere quei costi di transazione informativi che per anni hanno reso la difesa dei piccoli crediti un esercizio antieconomico<sup>54</sup>.

In ultima istanza, l'interoperabilità nativa rappresenta il superamento definitivo della cosiddetta "Babele tecnologica": ovvero un ecosistema frammentato in cui la mancanza di protocolli condivisi ha trasformato il potenziale flusso dei dati in un insieme di silos comunicanti solo superficialmente. In assenza di un'ontologia giuridica comune, il dato della controversia è rimasto "prigioniero" del sistema, costringendo il consumatore a farsi carico di una faticosa attività di mediazione manuale tra sistemi che, pur parlando il linguaggio del web, non erano in grado di comprendersi a vicenda.

Costruire uno Spazio Comune Europeo dei Dati della Giustizia (European Justice Data Space) significa dotare l'Unione di un'infrastruttura resiliente, solida ed etica capace di integrare non solo gli attuali sistemi ADR, ma anche le future evoluzioni basate su reti internet distribuite.

L'approccio funzionale-operativo qui definito evidenzia come la questione degli algoritmi non sia mai solo astratta e concettuale, bensì abbia piuttosto una visione dell'etica sottintesa ma legata all'utilizzo, al funzionamento, all'attività e alla diffusione dei sistemi informatici.<sup>55</sup>

Solo quando il dato giuridico sarà in grado di circolare con la stessa libertà e velocità delle merci e dei capitali, potremo dire di aver realizzato un vero mercato unico digitale.

La sfida per la nuova ODR è dunque quella di cessare di essere un "luogo" virtuale per diventare un "linguaggio" pratico e comune, una sintassi tecnica condivisa che permetta alla tutela del consumatore di essere onnipresente, indivisibile ed integrata nel flusso stesso delle transazioni online<sup>56</sup>.

### **3.3. Algoritmi etici e supervisione umana. E' possibile garantire l'imparzialità e l'equità nella risoluzione automatizzata?**

Questo terzo paragrafo affronta il nodo cruciale della giustizia predittiva degli algoritmi e dei principali rischi di opacità, ponendo l'accento sui principi europei di imparzialità ed equità sanciti anche nella Direttiva 2013/11.

---

<sup>54</sup> Cfr. European Commission, Impact Assessment Report Accompanying the Proposal for a Digital Markets (DMA), SWD(2020) 363 final., pp. 33-37.

<sup>55</sup> Cfr. F. Pinca, Oltre l'algoritmo, Questioni etiche e trasformazioni, antropologiche. Dalla Rivista di Filosofia Lo Sguardo, n° 34, 2022.

<sup>56</sup> Cfr. L. Zevas, The Future of ODR in the EU: From a Centralised Platform to a Networked System, CEPS Research Report, 2023.

L'introduzione di sistemi decisionali automatizzati (ADM), nello specifico di algoritmi di machine learning (ML) e di deep learning (DL) ha dato origine a un crescente dibattito nell'ambito dell'etica degli algoritmi, volto a mettere in luce in particolare i potenziali rischi insiti nei cosiddetti processi decisionali automatizzati e nei meccanismi di risoluzione delle controversie solleva svariati interrogativi; questi ultimi superano il concetto di mera efficienza tecnica e arrivano a toccare i punti nevralgici del diritto al giusto processo; queste scoperte "ad alto rischio"<sup>57</sup> hanno messo in luce la centralità del concetto di equità ed imparzialità nei processi decisionali algoritmici, stimolando numerose iniziative sul tema.

L'equità è un tema molto centrale nell'etica degli algoritmi e, in particolare, nelle riflessioni sui processi decisionali algoritmici; è inoltre l'unico tra i principi etici adottati nell'ambito dell'IA a essere riconosciuto in tutti i principali documenti che offrono linee guida a livello globale per orientare in modo affidabile lo sviluppo degli algoritmi.

Un esempio emblematico sono gli "Orientamenti etici per un'IA affidabile" pubblicati dalla Commissione Europea<sup>58</sup> che costituiscono uno dei documenti cardine nel panorama internazionale per la progettazione etica dei sistemi algoritmici.

Qui il principio di equità è uno tra i cinque principi più importanti per il design etico dei sistemi basati su algoritmi e prescrive l'impegno ad assicurare l'eliminazione di bias che acquisiscono forme di discriminazione sociale.

E' bene iniziare le nostre riflessioni con un importante interrogativo: se l'IA promette di abbattere tempi e costi della giustizia, la sfida ora consiste nel determinare se un codice binario possa realmente incarnare il valore, di per sé tipico dell'uomo, di imparzialità e di equità o se non si rischi piuttosto di cristallizzare pregiudizi invisibili sotto una "maschera" di asettica neutralità?

La transizione verso l'ODR 2.0 non può prescindere da un'analisi profonda sulla "scatola nera" algoritmica (la black box); il rischio è proprio che la velocità della risoluzione automatizzata avvenga a discapito della trasparenza, dell'equità e dell'imparzialità, trasformando dunque la tutela del consumatore in un'operazione statistica priva di anima giuridica o peggio ancora in un' "opzione"<sup>59</sup>.

Il cuore del problema risiede proprio nei cosiddetti "algorithmic bias" ovvero dei pregiudizi insiti nei dataset di addestramento dell'algoritmo che possono portare la macchina a

---

<sup>57</sup> Cfr. B. Giovanola, S. Tiribelli, Equità e decisioni algoritmiche, in *Teoria rivista di filosofia*, 2022 pp.2-4.

<sup>58</sup> Cfr. *Ethics Guidelines for Trustworthy AI*, 2018.

<sup>59</sup> Cfr. CEPEJ (Council of Europe), *European Ethical Charter on the use of artificial intelligence in judicial systems and their environment*, 2018.

discriminare sistematicamente determinate categorie di utenti (sotto vari aspetti) o a interpretare in modo distorto ed errato le clausole contrattuali a favore della parte più forte.

Questi eventi hanno condotto a denunciare pubblicamente l'utilizzo dei sistemi basati su processi decisionali algoritmici, accusati di essere strumenti di ingiustizia e, nello specifico, di "discriminazione algoritmica"<sup>60</sup> a causa della loro propensione sia a replicare sia a effettuare in modo invisibile e "silenzioso" discriminazioni e pregiudizi, incorporati nella forma di distorsioni o bias nei set di dati di formazione e allenamento dei modelli algoritmici.<sup>61</sup>

Per garantire l'imparzialità effettiva non è sufficiente che l'algoritmo sia tecnicamente corretto; occorre anche e soprattutto che sia "etico per design".

Affinché ciò possa essere possibile risulta essere imprescindibile l'adozione di sistemi di "Explainable AI" (XAI), ovvero tecniche e metodi che rendono i processi decisionali dei modelli di Intelligenza Artificiale interpretabili, trasparenti e comprensibili agli esseri umani. L'XAI garantisce fiducia, responsabilità e conformità normativa ad esempio a quanto espresso dal GDPR. Adottare quindi misure che siano capaci di fornire non solo un risultato, ma anche la motivazione logica e giuridica che ha condotto a quella specifica decisione; pertanto la decisione finale, e tutto il suo iter, dovranno essere minuziosamente esplicate, motivate e descritte al consumatore o al venditore.

Senza il carme di "explainability" il consumatore non vedrebbe configurarsi il suo diritto inderogabile di contestazione della decisione, finendo così per ritrovarsi in una posizione "passiva" e minoritaria rispetto alla tecnologia la quale replica aggravando l'asimmetria informativa dei mercati tradizionali<sup>62</sup>.

In questo contesto, il principio della supervisione umana (ovvero la human oversight) il quale stabilisce che i sistemi IA devono necessariamente essere progettati e utilizzati in modo tale che le decisioni automatizzate non siano finali, bensì possano essere soggette, ove risulti necessario, al vaglio e al controllo da parte di esseri umani. Questo principio cardine non risulta essere un limite all'innovazione tecnologica e al progresso, al contrario diventa la principale garanzia di legittimità, di tutela, imparzialità ed equità a cui il consumatore può aggrapparsi.

---

<sup>60</sup> C. O'Neil, op. cit.; R. Benjamin, *Race after technology: abolitionist tools for the new Jim code*, Polity, Medford 2019.

<sup>61</sup> Cfr. B. Giovanola, S. Tiribelli, *Equità e decisioni algoritmiche*, in *Teoria rivista di filosofia*, 2022.

<sup>62</sup> Cfr. M. Hildebrandt, *Law for Computer Scientists and Other Folk*, Oxford University Press, 2020.

Come statuito dal recente AI Act europeo<sup>63</sup>, i sistemi di Intelligenza Artificiale impiegati nell'amministrazione della giustizia e nei meccanismi ADR sono classificati ad "alto rischio", come esplicitato nell art. 6 e nell allegato III del medesimo regolamento, imponendo così che l'ultima parola debba obbligatoriamente spettare ad un operatore umano qualificato.

Tuttavia, il supervisore non deve ridursi solamente ad un banale e “piatto” adempimento di mansione o a svolgere un controllo superficiale del verdetto partorito dalla macchina; in quanto esiste il rischio concreto del cosiddetto “automation bias”, vale a dire la tendenza dell'uomo a fidarsi ciecamente dell'output algoritmico in quanto si è certi dell' estrema ed ineluttabile conoscenza del dispositivo, rinunciando così all'esercizio del proprio spirito critico; proprio per queste motivazioni il supervisore dovrà effettuare un controllo minuzioso e preciso.<sup>64</sup>

Una supervisione reale ed effettiva richiede che il mediatore umano sia dotato di strumenti per revisionare costantemente l'algoritmo e che di conseguenza sia competente nell'utilizzo, verificandone la coerenza con i principi di equità e con l'evoluzione della giurisprudenza<sup>65</sup>.

In ultima istanza, garantire l'imparzialità e l'equità nella risoluzione automatizzata richiede un nuovo patto tra tecnica e diritto, le quali per funzionare ed essere ottimali devono collaborare ed andare di pari passo.

L'automazione non deve essere intesa come una sostituzione automatica e permanente del giudizio umano, tutt'altro è da ritenersi come un supporto “intelligente” all'operato umano, volto a scremare le liti seriali e documentali, lasciando alla valutazione umana i casi di maggiore complessità interpretativa che meritano un maggiore livello di trattazione effettuato da un supervisore.

Solo attraverso una trasparenza radicale degli algoritmi coadiuvata da una formazione specifica, meticolosa ed in continuo aggiornamento dei mediatori digitali sarà possibile costruire un sistema ODR in cui la macchina agisca come un acceleratore, e come un “tool” operativo utile, e non come un arbitro onnisciente, oscuro ed incontestabile.

Potremmo dire di aver conseguito la vera imparzialità digitale quando l'utente potrà realmente comprendere il "perché" di una decisione ed il “come” è stata presa, mantenendo sempre aperta la via del ricorso all'appello e alla contestazione davanti a un essere umano, custode ultimo della tutela<sup>66</sup>.

---

<sup>63</sup> Cfr. AI Act (Regolamento UE 2024/1689).

<sup>64</sup> Cfr. The ethics of algorithms: key problems and solutions, A. Tsamados, N. Aggarwa, J. Cowls, J. Morley, H. Roberts. M. Taddeo e L. Floridi. 2021.

<sup>65</sup> Cfr. U. Pagallo, The Laws of Robots, Springer, 2013.

<sup>66</sup> Cfr. F. Contini, Artificial Intelligence and the Transformation of Public Administration, 2020.

Possiamo affermare che l'innovazione altamente tecnologica non deve sovrastare e "schiacciare" i diritti umani e i principi etici del giusto processo sanciti dalle norme nazionali e sovranazionali (GDPR, AI ACT, ecc.)...se vogliamo realmente ottenere una ODR 2.0 sarà necessario comprendere ed attivarsi attivamente per implementare e controllare l'utilizzo dell'IA nella giustizia.

### 3.4. Blockchain e Smart Contracts per una tutela autoesecutiva. Verso un ODR a prova di futuro.

L'ultimo tassello per noi fondamentale per completare il mosaico di un'architettura ODR 2.0 che risulti essere realmente resiliente riguarda la fase, spesso erroneamente trascurata, dell'esecuzione della decisione.

Uno dei punti critici più snervanti del sistema attuale risiede proprio nella natura "non vincolante", quindi con effetti non erga omnes, o difficilmente azionabile di molti esiti della mediazione online: il consumatore può anche vedersi riconosciuto il proprio diritto "nella teoria", ma si scontra poi con l'inerzia del venditore o con la complessità delle procedure di esecuzione pratica transfrontaliera.

In questo scenario, l'integrazione della tecnologia delle Blockchain e degli Smart Contracts non rappresenta un mero esercizio di stile, anzi ha un'importanza ben maggiore in quanto la possibilità di instaurare una tutela "autoesecutiva" che sia in grado di rendere il diritto certo, immediato e indipendente dalla volontà della parte soccombente risulta essere un punto di svolta non da poco conto<sup>67</sup>.

Il cuore pulsante di questa innovazione è proprio lo Smart Contract ovvero un protocollo informatico che traduce le clausole contrattuali in un codice eseguibile il quale segue la logica de: "if/then", letteralmente se/allora funziona esattamente come una clausola condizionale: se si verifica l'evento A (es. ricezione di un pagamento), allora viene eseguita l'azione B (es. trasferimento di proprietà di un dato bene).

Se applicato all'ODR, lo smart contract agisce come un vero e proprio deposito a garanzia (escrow) digitale per l'utente.

Nel momento in cui si verifica una condizione oggettiva e verificabile come il mancato arrivo di un pacco, ad esempio, il quale possa essere confermato dai dati di tracciamento allora il

---

<sup>67</sup> Cfr. M. Finck, Blockchain and the General Data Protection Regulation, European Parliamentary Research Service (EPRS), 2019.

contratto si eseguirà in autonomia sbloccando automaticamente il rimborso dal portafoglio del venditore a quello del consumatore nella misura decretata.

Osserviamo dunque come questa automazione trasformi radicalmente il concetto di fiducia: dunque non è più necessario "fidarsi" della buona fede della controparte, poiché la garanzia è inserita nell'architettura digitale stessa della transazione.

La Blockchain, invece, in quanto registro immutabile e condiviso, garantisce l'integrità esecutiva di questo processo impedendo manipolazioni e distorsioni scorrette dei dati probatori con la finalità di offrire una traccia "indelebile" di ogni passaggio della disputa<sup>68</sup>.

Tuttavia, ormai sappiamo come sfortunatamente nessun processo di "aggiustamento" delle procedure informatiche sia esente da rischi; infatti l'adozione di un modello di "giustizia nel codice" (Lex Cryptographia) non è esente da sfide teoriche e pratiche.

La rigidità congenita degli smart contracts finisce per scontrarsi con la flessibilità necessaria all'interpretazione giuridica, ma come?.

Un codice informatico, per sua natura, fa fatica a gestire concetti elastici come la "buona fede" o le "circostanze eccezionali"; per questo motivo il modello di ODR a prova di futuro non deve puntare su un'automazione integrale e cieca, anzi dovrà appellarsi a sistemi di Smart Contracts "ibridi" che integrino nel loro operato caratteri e aspetti più umani con procedure meramente artificiali.

In questo contesto l'esecuzione automatica viene attivata solamente dopo che un input esterno o, meglio, una decisione umana o algoritmica certificata ha convalidato ed approvato la sussistenza reale del diritto.

Questo approccio permette di unire la certezza dell'esecuzione tecnologica con la necessaria ponderazione del giudizio giuridico, evitando che il consumatore resti vittima di automatismi errati o troppo rigidi<sup>69</sup>.

Per concludere, l'orizzonte di una ODR 2.0 basata su tecnologie distribuite prefigura un ecosistema in cui la tutela non è più un evento esterno, successivo o "opzionale" rispetto al mercato, ma anzi risulta essere un suo elemento infrastrutturale fondamentale.

Orientarsi verso una ODR "a prova di futuro", come l'abbiamo definita, significa immaginare una giustizia che non risiede più soltanto nei tribunali o in portali web isolati ed opachi; bensì che scorre silenziosa ma predominante all'interno delle transazioni digitali transfrontaliere.

---

<sup>68</sup> Cfr. P. De Filippi, S. Hassan, Blockchain-based Systems as a Service: Polycentric Governance and the Role of Institutions, in Policy & Internet, 2018.

<sup>69</sup> Cfr. report dell'EU Blockchain Observatory and Forum, Blockchain and the Future of Digital Government, 2020.

Se l'interoperabilità dei dati è il linguaggio cardine, o per meglio dire usando una metafora, il “cuore”, di questo nuovo sistema e l'Intelligenza Artificiale ne è la “mente” interpretativa, la blockchain allora ne rappresenta il “sistema nervoso muscolare” capace di tradurre fedelmente l'astrattezza della norma nell'effettività del rimedio.

Solo attraverso questa sintesi e questo intreccio tra diritto e tecnologia potremo finalmente dire di aver superato le inefficienze riscontrate dalla piattaforma ODR dell'Unione Europea, facendo tesoro delle difficoltà e degli errori commessi al fine di restituire ai cittadini europei un mercato unico digitale che sia non solo vasto, ma realmente giusto, etico e sicuro per tutti<sup>70</sup>.

Tirando le somme di questo percorso, appare chiaro che la protezione del consumatore non passerà per un ritorno al passato, ma per una coraggiosa accettazione della complessità. La “giustizia a prova di futuro” non è quella che automatizza il verdetto, ma quella che abbatte le barriere, riduce le distanze e trasforma il reclamo da una fonte di frustrazione per il consumatore a un esercizio di cittadinanza digitale.

Solo così, trasformando la freddezza dei dati nel “calore” di un diritto riconosciuto, potremo abitare il mercato unico non come semplici utenti, ma come soggetti sovrani di una democrazia digitale finalmente compiuta e giusta.

---

<sup>70</sup> Cfr. L. Lessig, Code: And Other Laws of Cyberspace, Version 2.0, Basic Books, 2006.



## *Conclusione*

Giunti al termine di questo percorso di analisi il quadro che emerge in merito alla piattaforma ODR dell'Unione Europea è, purtroppo, privo di ambiguità: ci troviamo di fronte a un ambizioso progetto tecnologico-giuridico che però alla prova dei fatti, non è riuscito affatto a intercettare le reali esigenze dei cittadini ed ad attuare tutte le promesse che si era prestabilite. Partendo dall'esame delle ADR e arrivando alle frontiere dell'intelligenza artificiale, ho cercato di evidenziare come la semplice "trasposizione digitale" di una procedura non sia sufficiente a garantire l'accesso alla giustizia, se questa non è accompagnata da una comprensione profonda delle dinamiche del mercato globale; e se soprattutto non è integrata pedissequamente dai principi di equità, trasparenza, uguaglianza, competenza, indipendenza, imparzialità, efficacia, libertà e legalità.

Il vero nodo del problema, a mio avviso, risiede in quello che nel corso della tesi ho definito il paradosso del design istituzionale. È snervante osservare come l'Unione Europea, pur mossa dalle migliori intenzioni di tutela del consumatore, abbia costruito una cattedrale burocratica digitale che spaventa l'utente anziché accoglierlo. L'Unione ha, paradossalmente, allontanato l'utente, andando dunque a penalizzarlo e rallentarlo nella risoluzione delle controversie online.

Mentre i grandi marketplace privati hanno compreso che la fiducia del consumatore si conquista con l'immediatezza e la semplicità delle procedure, rendendo la risoluzione di un problema parte integrante dell'esperienza d'acquisto; la piattaforma istituzionale è rimasta dunque ancorata a schemi rigidi, percepiti spesso come un ulteriore ostacolo pesante piuttosto che come una soluzione... è quasi come se l'Unione avesse "demonizzato" il processo risolutivo.

Personalmente, credo che l'insuccesso dell'attuale piattaforma ODR non debba essere visto come un fallimento totale della tecnologia in sé, ma come un monito importante da tenere a per il futuro.

Non possiamo pensare di risolvere le controversie del ventunesimo secolo con la mentalità del precedente secolo applicata a un sito web. Deve esserci un'ulteriore rivoluzione sostanziale nel comparto risolutivo in ambito digitale. La giustizia ormai è destinata per lo più ad entrare sempre più nei piccoli e grandi schermi... Proprio per questo è necessario che essa sia programmata al meglio e possa fornire un aiuto all'utente che sia quanto più impeccabile possibile.

Il diritto, specialmente in ambito informatico, deve imparare a parlare la lingua del design e soprattutto deve entrare quanto più possibile in contatto con i "limiti" e le difficoltà dell'utente.

Se un sistema è tecnicamente ineccepibile ma umanamente inutilizzabile, quel sistema è destinato a morire e peggio, in alcuni casi, a creare "danni" e problemi al soggetto.

È per questo che guardo con estremo interesse, ma anche con la dovuta cautela, alle evoluzioni della "ODR 2.0" ed all'intelligenza artificiale.

La mia convinzione è che la strada verso una vera giustizia digitale passi per il superamento dell'illusione che l'algoritmo possa sostituire la trasparenza ed addirittura l'operato e la supervisione umana.

Abbiamo bisogno di un Legal Design che metta davvero l'uomo al centro e di tecnologie come la Blockchain e gli Smart Contracts che possano automatizzare la tutela senza però privare il consumatore della certezza del diritto.

La giustizia digitale deve avere un'accezione quanto più "human-centred" possibile.

In conclusione, l'abrogazione del Regolamento UE 524/2013, che abbiamo analizzato, non deve essere la fine di un percorso, ma il punto di inizio di una consapevolezza nuova: la giustizia online sarà possibile solo quando sapremo coniugare il rigore delle garanzie giuridiche con la fluidità della vita digitale. Solo allora potremo smettere di parlare di un insuccesso e iniziare a parlare di una reale tutela per i cittadini europei.

Vorrei concludere ora con una celebre e più che inerente massima di Eraclito: "Nulla è permanente, eccetto il cambiamento". Questa riflessione filosofica ci ricorda che la giustizia, per rimanere tale, non può restare ancorata a modelli statici ed obsoleti mentre il mondo intorno ad essa corre veloce mutando la sua forma.

Il progresso tecnologico non è un nemico da temere e da sconfiggere, tutt'altro è ma un flusso inarrestabile che dobbiamo imparare a governare con etica e visione; il quale se implementato e indirizzato nella maniera corretta ci permetterà di raggiungere grandi risultati.

La sfida della "ODR 2.0" sarà dunque proprio questa: accettare l'evoluzione costante ed accoglierla come unica via per trasformare un'analisi di un insuccesso nella lezione fondamentale per la vera giustizia digitale di domani.

## *BIBLIOGRAFIA.*

- AI Act (Regolamento UE 2024/1689).
- Amazon Web Services, 2026, (aws.amazon.com).
- Amazon, sezione “Aiuto e Servizio Clienti”, (amazon.it ).
- Commissione Europea, Commission Staff Working Document - Impact Assessment Report, SWD(2023) 335 final. (<https://commission.europa.eu/> ) versione in PDF.
- Commissione Europea, Relazione sull'applicazione del regolamento (UE) n. 524/2013, COM (2023) 64 final. Versione in PDF.
- Camardi C. (a cura di), Metodi on line di risoluzione delle controversie: arbitrato telematico e ODR. Atti Convegno, Venezia 10 ottobre 2003, Cedam, Padova, 2006.
- CEPEJ (Council of Europe), European Ethical Charter on the use of artificial intelligence in judicial systems, 2018.
- Commissione Europea, European Interoperability Framework (EIF), fa parte della Comunicazione (COM(2017)134 ) della Commissione europea, 2017. Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea.
- Contini F., Artificial Intelligence and the Transformation of Public Administration, 2020.
- De Filippi P., S. Hassan, Blockchain-based Systems as a Service: Polycentric Governance and the Role of Institutions, in Policy & Internet, 2018.
- De Gregorio G., Digital Constitutionalism in the Age of Algorithms, Cambridge University Press, 2022.
- Direttiva 2013/11 UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE, Direttiva sull'ADR per i consumatori. Versione in PDF.
- Direttiva 52/2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. Versione in PDF.
- Ethics Guidelines for Trustworthy AI, 2019. Versione in PDF.

- European Commission, Annex 2 to the Communication on the European Interoperability Framework, COM(2017) 134 final. Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea.
- European Commission, Impact Assessment Report Accompanying the Proposal for a Digital Markets (DMA), SWD(2020) 363 final. Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea.
- Ferrari V., Note socio-giuridiche introduttive per una discussione su diritto, intelligenza artificiale e big data. Pubblicati nella Rivista: Sociologia del Diritto, fascicolo 2020/3, 2021.
- Finck M., Blockchain and the General Data Protection Regulation, European Parliamentary Research Service (EPRS), 2019.
- GDPR, General Data Protection Regulation (in italiano si traduce come Regolamento generale sulla protezione dei dati), Regolamento (UE) 2016/679. Versione in PDF o disponibile sul sito ufficiale del Garante della Privacy.
- Giovanola B., S.Tiribelli, Equità e decisioni algoritmiche, in Teoria rivista di filosofia, 2022
- Hildebrandt M., Law for Computer Scientists and Other Folk, Oxford University Press, 2020.
- Hagan M., Law by Design, 2017.
- Lessig L., Code: And Other Laws of Cyberspace, Version 2.0, Basic Books, 2006.
- Luiso F. P. dalla Rivista Judicium. versione in PDF.
- Lupoli L., Manuale delle alternative Dispute Resolution. Le ADR nella normativa italiana ed europea. Guida Editori, Napoli, 2016.
- Maggiapinto A (a cura di), Sistemi alternative di risoluzione delle controversie nella società dell'informazione. Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale, Nyberg, Milano, 2006.
- Mastroiacovo V., “Giocare con altri dadi Giustizia e predittività dell'algoritmo”. G. Giappichelli- Torino (2024).
- Minervini E., ODR e tentativo obbligatorio di mediazione, a cura di ESI (Edizioni Scientifiche Italiane), 2016.
- Mingardo L., Amministrare la giustizia online: luci ed ombre della diffusione globale delle ODR, dalla rivista “Amministrazione in Cammino” (2020). Disponibile su Galileo Discovery gratuitamente.

-Mingardo L., Giustizia digitale alternativa Scenari e riflessioni critiche sulle Online Dispute Resolution. Edizione in E-book, Primiceri Editore (2020).

-Moro P., Etica, Diritto e Tecnologia Percorsi dell' informatica giuridica contemporanea. Franco Angeli (2011).

-Ngo Nguyen Thao Vy, Vietnamese Journal of legal sciences, vol. 08, n. 01, 2023.

-NIST SP 800-204, "Security Strategies for Microservices-based Application Systems". Disponibile gratuitamente sul sito ufficiale del NIST.gov

-O'Neil, op. cit.; R. Benjamin, Race after technology: abolitionist tools for the new Jim code, Polity, Medford 2019.

-Ortolani P., The Impact of Private Online Dispute Resolution on Legal Institutions, in Oxford Journal of Legal Studies, vol. 36, n. 3, 2016.

-Pagallo U., The Laws of Robots, Springer, 2013. Fruibile gratuitamente online

-Palmirani M., Legislazione computazionale e design del diritto, in Rivista di Informatica Giuridica, n. 2, 2023. Fruibile gratuitamente online

-Pinca F., Oltre l' algoritmo, Questioni etiche e trasformazioni, antropologiche. Dalla Rivista di Filosofia Lo Sguardo, n° 34, 2022. Fruibile gratuitamente online

-Proposta di Regolamento europeo della Commissione Europea che abroga il regolamento (UE) n. 524/2013 e modifica i regolamenti (UE) 2017/2394 e (UE) 2018/1724 per quanto riguarda la cessazione della piattaforma ODR europea. COM/2023/647 definitivo. Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea.

.

-Reggio F., Concordare la norma. Gli strumenti consensuali di soluzione della controversia in ambito civile: una prospettiva filosofica-metodologica, Cleup, Padova, 2017.

-Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act). Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea.

-Regolamento Europeo 524/2013, istituisce la piattaforma europea di Online Dispute Resolution (ODR) per la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori e professionisti relative ad acquisti online. Disponibile gratuitamente sul sito della Commissione Europea, anche in PDF.

-Report EU Blockchain Observatory and Forum 2018-2020: Conclusions and Reflections of

a thematic report prepared by the EU BLOCKCHAIN OBSERVATORY AND FORUM 2018-2020 CONCLUSIONS AND REFLECTIONS, 2020. Disponibile online anche in versione PDF.

-Rossi A., R.Ducato, H. Haapio e S.Passera; When Design Met Law: Design Patterns for Information Transparency, 2019.

-Sigmondi I., Piattaforme di risoluzione alternativa delle controversie online tra frammentazione di Internet e istanze di giustizia, in Rivista Italiana di Informatica e Diritto, 2023.

-Susskind R., Online Courts and the Future of Justice, Oxford University Press, Oxford, 2019.

-Tsamados A., N. Aggarwa, J. Cowls, J. Morley, H. Roberts. M. Taddeo e L. Floridi. The ethics of algorithms: key problems and solutions, 2021.

-UNCITRAL MODEL LAW ON INTERNATIONAL COMMERCIAL ARBITRATION. United Nations 1994. Disponibile online anche in versione PDF.

-Wang F. F., Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective, Chandon Publishing, Oxford, 2009.

-Wikipedia. Per conoscere meglio gli API. Si consulti il sito ufficiale di Wikipedia.it

-ZEHR, Changing Lenses. A new Focus on Crime and Justice, Herald Press, Scottsdale, 1990.

-Zervas L., The Future of ODR in the EU: From a Centralised Platform to a Networked System, CEPS Research Report, 2023.

## *RINGRAZIAMENTI.*

Desidero esprimere, oggi, la mia profonda gratitudine alla commissione ed in secondo luogo alla Gentilissima Professoressa Mingardo, per avermi guidato la stesura di questo lavoro con estrema professionalità e competenza. La ringrazio sinceramente per i preziosi consigli, per la costante disponibilità e per la fiducia riposta nel mio percorso di ricerca, nelle mie capacità e nel mio lavoro.

A Mimi e Papi, siete e sempre sarete le mie due stelle più luminose e l'estensione del mio cuore; sarete per sempre parte di me e della mia anima.

Vi sarò sempre grata per tutta la vita per avermi donato così tanto amore... grazie per non avermi mai fatto mancare niente, grazie per avermi da sempre messo al primo posto, grazie per avermi insegnato tanto.

Oggi questo traguardo è tanto mio quanto vostro. Avete sempre creduto in me anche quando io, negativa come sono, pensavo di aver già perso tutto. In ogni momento di debolezza siete sempre stati un passo dietro a me per sostenermi. Ad ogni piccola vittoria siete sempre stati i miei sostenitori numero uno. Non c'è cosa più bella per me nel vedervi soddisfatti in un giorno così importante. Vi sarò grata per tutta la vita.

Spero di rendervi sempre orgogliosi e felici di me. Vi amo da sempre e per sempre.

A Noemi, grazie per essere stata una delle mie colonne portanti di questo percorso universitario. Sei arrivata quasi per caso ma da subito ci siamo legate l'un l'altra costruendo in poco tempo un legame di amicizia forte ed indissolubile.

Abbiamo condiviso tanto... dalle lezioni, agli appunti, l'ansia prima di ogni esame, le merende, i pranzi, lo "studio al bar"... e molto altro. Ci tengo oggi a dirti grazie per essere sempre stata al mio fianco, nel bene e nel male... nei momenti di gioia e nei litigi; si ringrazio anche loro perché ci hanno insegnato tanto e ci hanno dimostrato che anche nelle difficoltà abbiamo sempre potuto contare sull'altra a vicenda.

Grazie per avermi sempre ridato luce anche quando mi sentivo spenta. Grazie per avermi sempre supportata (dai un applauso te lo meriti sì) ma soprattutto supportata e capita ma un grazie speciale lo devo a te per non avermi mai lasciata sola. Alla nostra meravigliosa amicizia che per me ha un posto inamovibile ed indelebile nel mio cuore. Oggi di grazie te ne dico solo uno ma so che non ne basterebbero 1000 BON.

Ad Alessia... devo dire che il nostro rapporto non è iniziato con il piede giusto; ci siamo conosciute per la prima volta all'esame di storia del diritto... come sempre tu preparatissima ed io un po meno... ricordo che tu eri in una COMPAGNIA POCO PIACEVOLE (per fortuna col tempo ti sei accorta che meglio di me non ce n'è).

Con il tempo, però, abbiamo imparato a conoscerci, ascoltarci e capirci e ci siamo accorte di essere tanto simili... e da quel momento non ci siamo più lasciate.

Quest'anno abbiamo avuto modo di consolidare UNA VOLTA PER TUTTE la nostra amicizia e sono grata di avere una persona così speciale e generosa come te nella mia vita. Abbiamo formato da un po un bel quartetto, io, te e gli altri due compagni di merende, Lorenzo e Michael che ringrazio.

Sei la mia ancora ormai... riesci ad ascoltarmi, a capirmi ed a tranquillizzarmi come solo tu sai fare... nei momenti di incertezza le tue parole sono per me una salvezza.

Non so davvero come farei senza di te, ormai sei fondamentale (anche se a volte ancora mi ghosti) . Ammetto che ci dimostriamo poco affetto ma sai che per te farei qualsiasi cosa se ne avessi bisogno. Sei una ragazza meravigliosa Ale, sia dentro che fuori... sarò sempre al tuo fianco. Grazie dal profondo del mio cuore.

Ad Aurora... se c'è una cosa in cui siamo sempre state imbattibili quella è fare gossip. È stato proprio quello ad avvicinarci... e ammettiamolo, è un attività che facciamo abitualmente, MA NOI SIAMO ANCHE E SOPRATTUTTO QUESTE.

Io e te condividiamo una connessione profonda... fin da subito ci siamo trovate bene l'una con l'altra. Abbiamo lo stesso cuore buono e la stessa, a volte maledetta, immensa empatia.

Sai sei diventata ormai il mio porto sicuro, una delle amiche più fidate e più importanti che ho... sei quell' amica a cui non vedo l' ora di raccontare tutto. Sei capace in ogni momento di trovare sempre le parole giuste per me... voglio ringraziare anche te per avermi sempre confortata, supportata ed aiutata nei momenti più bui. Grazie per aver riso con me della qualunque fino allo sfinimento, per aver condiviso tanti bei momenti assieme, ma soprattutto grazie per credere in me. E' raro trovare oggi un amicizia che sia priva di invidia, ma tu dal primo giorno sei sempre stata la mia sostenitrice numero uno

Tante volte purtroppo anche tu come me non vedi il tuo potenziale ed anzi ti sottovaluti tanto... spero che un domani tu possa sentirti orgogliosa di te stessa e della donna che sarai esattamente come lo sono e lo sarò sempre io di te... nel dubbio, se lo vorrai ci sarò sempre io qui per ricordartelo, ovunque e in qualunque momento. Grazie di cuore per tutto.

Grazie ai miei "consulini" del cuore per aver reso ogni giornata più leggera e spensierata... ma soprattutto avete reso meraviglioso un percorso così importante come quello universitario... grazie ad ognuno di voi.

Sono emozionata di poter festeggiare oggi questo grande traguardo con tutti voi ma sono ancora più contenta e "grata" di poter trascorrere questa giornata con i miei nonni, nonna Luciana e nonno Angelo... vorrei poteste essere eterni ed essere sempre presenti ad ogni mio traguardo... siete stati e sempre sarete uno dei capitoli più importanti della mia vita. Siete stati la mia infanzia, la mia spensieratezza e la mia felicità. Vi voglio un bene dell'anima.

Un solo grazie non basterebbe alla mia "seconda famiglia" di Piove di sacco... Barbara, Alberto, Mattia, Sara, "Nona", Alessandra ed Elisa.

Grazie per avermi accolta tra di voi, per avermi fatto sentire a casa sin da subito; grazie per tutti i bei momenti trascorsi... le risate, i pranzi, le cene e gli aperitivi e soprattutto grazie per non avermi mai fatto mancare niente.

Ognuno di voi è speciale, spero che questo sia solo uno dei primi traguardi che condividerò con voi.

Infine non posso non ringraziare te... Michael, sei arrivato nella mia vita per puro caso... quasi come un uragano mi hai stravolto e da subito hai smosso in me tante emozioni contrastanti ...eppure quella sera quando ti ho visto per la prima volta ho capito che non saresti stato "solo di passaggio". Mi ricorderò per tutta la vita la sera del 3 maggio... eravamo lì in mezzo ad una folla immensa eppure io tra tutti vedevo solo te.

Per tutto il tempo dentro di me sentivo una sensazione strana, una sensazione che ancora oggi non so descrivere a parole, come ti dico sempre. Ad oggi dopo quasi un anno sono riuscita a dargli definizione; quello che provavo per te era amore, un amore a cui non ero minimamente pronta o... e forse un amore che avevo paura di vivere. Tu da subito mi hai preso per mano e mi hai fatto capire per davvero cosa significa essere amati... non potrei desiderare per me persona migliore di te e sarò per sempre grata al destino per averci fatti incontrare. Sei una delle mie gioie più grandi e una delle persone più belle che io abbia mai conosciuto in vita mia. Sei talmente tante cose per me che non saprei come riassumerle tutte. Te lo dico sempre che un ti amo per te non basta e più passa il tempo più mi rendo conto che sia proprio così. Sei e sarai per sempre indelebile nel mio cuore, sarai sempre la sensazione più bella ed il ricordo più emozionante.

Grazie per tutto ciò che fai per me, tu sai. Ti amo.



