



Le online dispute resolution *



Enrico Minervini

Prof. ord. dell'Università di Napoli "Federico II"

SOMMARIO: 1. Premessa. – 2. Il primo problema. – 3. Il secondo problema. – 4. Segue: l'intelligenza artificiale. – 5. Segue: le piattaforme digitali. – 6. Il terzo problema. – 7. Il quarto problema. – 8. Il quinto problema. – 9. Il sesto problema.

1. Premessa

Mi sono più volte occupato delle *Online dispute resolution*¹ (di seguito indicate, per brevità, come ODR), e sempre mi sono imbattuto in una difficoltà per così dire preliminare, e cioè quella di come impostare lo scritto: si deve procedere ad analizzare la normativa vigente, o invece ad effettuare una ricognizione della prassi esistente?

Potrebbe apparire ovvia e scontata la necessità di percorrere la prima strada, dato che il giurista, o quanto meno il giurista di diritto positivo, è abituato a ragionare sulle norme: ma in materia di ODR le norme sono poche, piuttosto farraginose, e di non grande momento, avendo spesso una natura «promozionale», tant'è che si è parlato ironicamente della montagna che ha partorito il topolino². Mi sia consentito per ragioni di

* Lo scritto riproduce, con qualche modifica ed ampliamento, e con l'aggiunta delle note, la relazione svolta a Brescia il 24 ottobre 2025 nell'ambito della seconda giornata, dedicata alla «Digitalizzazione e sostenibilità dell'impresa», del Convegno su «La disciplina di parte generale dei contratti per l'impresa».

¹ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in ID. (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, Napoli, 2016, 7 ss.; ID., *ODR e tentativo obbligatorio di mediazione*, *ivi*, 45 ss.; ID., *Appunti sulle ODR*, in *Tecnologia e diritto*, 2020, 154 ss.

² Così, FRANCESCA, *Dalle ADR Offline alle procedure di Online Dispute Resolution: statuti normativi e suggestioni di sistema*, in IMBRENDA e FACHECHI (a cura di), *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, in *Corti salernitane*, 2015, 10.

brevità di non fare un inventario di tali norme, e di aggiungere soltanto che di recente il legislatore italiano è intervenuto, a seguito della pandemia di Covid-19, per disciplinare in maniera più articolata la mediazione in modalità telematica³, e per introdurre la negoziazione assistita in modalità telematica⁴, e che, sempre di recente, anche il legislatore europeo ha adottato alcune normative, che si occupano anche delle ODR⁵.

Si potrebbe pensare allora di percorrere la seconda strada che ho indicato, e cioè di effettuare una ricognizione della prassi esistente, una sorta di inventario dei vari strumenti di ODR che il mondo del commercio elettronico presenta, specialmente negli USA. Temo che questa seconda strada, oltre ad essere superiore alle mie forze, sarebbe anche di scarso interesse per chi mi legge.

Seguirò invece una terza strada, che ho già battuto in precedenza⁶, e cioè mi limiterò a fare una sorta di inventario critico dei principali problemi che le ODR pongono all'attenzione del giurista, ed in particolare del giurista di diritto positivo, nella convinzione che il boom dell'intelligenza artificiale, da un lato, e delle piattaforme digitali, specie di *e-commerce*, dall'altro lato, hanno rivoluzionato completamente il mondo della ODR, sicché quanto espongo in questa sede diverge profondamente da quanto sostenuto nei miei precedenti scritti sul tema.

2. Il primo problema

Il primo problema è il seguente: di cosa stiamo parlando, sotto il profilo giuridico. Infatti, le ODR non sono una categoria dogmatica, comunque si voglia intendere il termine categoria nel linguaggio giuridico⁷. Le ODR sono nient'altro che una serie di problemi strettamente connessi tra loro, che emergono dall'incontro delle *Alternative dispute resolution* (di seguito indicate, per brevità, come ADR) con la rete telematica⁸, ed ora con l'intelligenza artificiale e con le piattaforme digitali; in altre parole, sono una nozione utile per perimetrare un'area di problemi, una sorta di formula «magica», ricca di suggestioni, per aggregare una serie di questioni poste dalla tecnologia della rete, ed ora dall'intelligenza artificiale e dalle piattaforme, al mondo delle ADR.

³ BRUNIALTI, *La mediazione in modalità telematica*, in DALFINO (a cura di), *La nuova "giustizia complementare"*, numero speciale del *Foro it.*, 2024, 251 ss.

⁴ BRUNIALTI, *La mediazione in modalità telematica*, in DALFINO (a cura di), *La nuova "giustizia complementare"*, cit., 423 ss.

⁵ Sul punto, cfr. FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali: alcune novità dall'Europa*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2023, 214 ss., 219 ss.; BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, in BOCCHINI (a cura di), *Trattato, Le piattaforme digitali, e-Agorà*, Torino, 2025, 455 ss.

⁶ MINERVINI, *Appunti sulle ODR*, cit., 156 ss.

⁷ Non prende posizione al riguardo FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali*, cit., 205.

⁸ Così, MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 8 s.; ID., *Appunti sulle ODR*, cit., 156.

Vi è quindi un problema, di taglio teorico, di regolamento di confini tra ADR e ODR, o se si preferisce tra ADR *offline* e ADR *online*: i confini sono quanto mai labili (basti pensare all'ABF: procedura telematica, decisione *offline*)⁹. Ma sul punto non intendo soffermarmi.

3. Il secondo problema

Passo al secondo problema, che è il seguente: se vi sia una differenza vorrei dire ontologica tra ADR e ODR, o vi sia soltanto una differenza di modalità con le quali si svolgono i procedimenti.

In passato, nei miei precedenti scritti sul tema, ho sostenuto con decisione l'inesistenza di ogni differenza ontologica tra ADR e ODR¹⁰: le seconde sono la riproduzione adattata agli strumenti telematici delle prime, note da tempo, quali essenzialmente negoziazione, mediazione o conciliazione, arbitrato specie irrituale¹¹. Si tratta, insomma, di sistemi alquanto eterogenei, di tipo autonomo, da una parte, e di tipo eteronomo, dall'altra parte (ma la distinzione tra sistemi autonomi ed eteronomi è labile, non sussistendo tra gli stessi una netta soluzione di continuità, come il citato ABF dimostra, ammesso che si tratti di una ODR)¹². Si fa così ricorso alla posta elettronica, alla *chat*, alla videoconferenza, alla teleconferenza, ecc.

Se si accoglie questa ricostruzione, è agevole concludere che le ODR sono una sorta di naturale evoluzione della ADR per effetto del boom del commercio elettronico, che spesso ha carattere transnazionale (anche se, naturalmente, può fare ricorso alle ODR anche chi conclude un contratto sul mercato reale, e non su quello virtuale)¹³. Insomma, le ADR sono il genere, le ODR la specie, caratterizzata dal mezzo di comunicazione (la rete)¹⁴: la vorticiosa espansione delle negoziazioni telematiche comporta la trasformazione delle ADR in ODR, che sono una implicazione vorrei dire necessaria ed inevitabile del commercio elettronico¹⁵, in quanto consentono il dialogo tra soggetti residenti in località distanti, evitando i costi ed i tempi degli spostamenti, ecc.¹⁶. In sintesi: le ODR si limitano ad agevolare le procedure classiche di ADR.

⁹ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 9; Id., *ODR e tentativo obbligatorio di mediazione*, cit., 49.

¹⁰ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 9; Id., *Appunti sulle ODR*, cit., 156.

¹¹ Vedi, tra gli altri, MARANGON, *I sistemi online di risoluzione delle controversie*, in *Dir. inf.*, 2006, 380; FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico, Profili civilistici delle ODR*, Napoli, 2016, 38.

¹² MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 9; Id., *Appunti sulle ODR*, cit., 156.

¹³ LOMBARDI, *La mediazione e lo spazio cibernetico: uno sguardo alle proposte della Commissione Europea su ADR e ODR*, in *Giust. civ.*, 2012, II, 463 s.

¹⁴ Così, FORGILLO, *La giustizia digitale. Le on line dispute resolution*, in BOCCHINI (a cura di), *Manuale di diritto privato dell'informatica*, Napoli, 2023, 676.

¹⁵ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 9.

¹⁶ MINGARDO, *Amministrare la giustizia online: luci ed ombre della diffusione globale delle ODR*, in *Amministrazione in cammino*, 4 dicembre 2020, 2.

4. Segue: l'intelligenza artificiale

Le considerazioni che ho testé esposto sono ancora valide oggi? Avrei più di un dubbio al riguardo. Iniziano a diffondersi in Europa e, sia pure con lentezza, anche in Italia sistemi di ODR che non rappresentano una evoluzione delle classiche procedure di ADR, sistemi talora qualificati di seconda generazione, ove l'intervento dell'uomo non è centrale per la risoluzione della controversia: insomma, sistemi non *human-based*, ma *technology-based* (o *machine-based*). Si pensi, ad esempio, alla *automated negotiation*, detta anche *blind offer*; al *software as mediator*, detto anche *software based mediation*; alla *peer pressure*¹⁷: questi sistemi hanno delle caratteristiche talmente peculiari da renderli radicalmente diversi rispetto ai tradizionali strumenti di risoluzione alternativa delle controversie¹⁸.

Siffatta diffusione di sistemi *technology-based* è dovuta in primo luogo alla crescita impetuosa ed inarrestabile dell'intelligenza artificiale¹⁹, che come ho accennato in precedenza ha cambiato profondamente anche il mondo delle ODR (e forse anche il mondo delle ADR).

Nell'ambito dei sistemi di ODR di seconda generazione, non *human-based* ma *technology-based*, l'intelligenza artificiale regna incontrastata. In primo luogo, essa svolge una serie di adempimenti per così dire preliminari: presentazione della domanda e della risposta della controparte; esame dei profili di inammissibilità della domanda; facilitazione delle comunicazioni tra le parti; analisi e sistemazione della documentazione prodotta; traduzione, ove la documentazione prodotta dalle parti sia elaborata in lingue diverse; predisposizione dei verbali; traduzione simultanea delle dichiarazioni delle parti che parlino lingue diverse; ecc. Ma non basta. L'intelligenza artificiale svolge spesso una vera e propria funzione di soluzione del conflitto, sia che si tratti di sistemi autonomi sia che si tratti di sistemi eteronomi²⁰.

L'interprete si interroga allora sul ruolo che l'intelligenza artificiale può giocare tanto nei sistemi autonomi quanto in quelli eteronomi.

Con riguardo ai sistemi autonomi facilitativi, vi è il timore che l'intelligenza artificiale ostacoli, e non favorisca, la possibilità di instaurare un metodo dialogico di risoluzione delle controversie: è difficile instaurare un dialogo tra le parti, alla luce della fredda imparzialità del computer e dell'automatizzazione informatica²¹.

¹⁷ Per una illustrazione di tali sistemi di seconda generazione cfr. MARANGON, *I sistemi online di risoluzione delle controversie*, cit., 390 ss.; CAMARDI, *Metodi "alternativi" di soluzione delle controversie: diritto, spazio e tempo nell'ambiente delle tecnologie informatiche*, in *Eur. dir. priv.*, 2014, 552 s.; FORGILLO, *La giustizia digitale*, cit., 675.

¹⁸ MINGARDO, *Amministrare la giustizia online*, cit., 5.

¹⁹ BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, cit., 452.

²⁰ BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, cit., 452 s.

²¹ COSÌ, ZACCARIA, *Figure del giudicare: calcolabilità, precedenti, decisione robotica*, in *Riv. dir. civ.*, 2020, 290.

Con riferimento ai sistemi autonomi valutativi, invece, le parti, alla luce del risultato probabilistico confezionato dall'intelligenza artificiale, sulla scorta di ragionamenti, se così si può dire, matematici e statistici, potrebbero ritenere che i vantaggi derivanti dal giudizio non siano convenienti: l'intelligenza artificiale favorisce la risoluzione delle controversie²².

Con riguardo ai sistemi eteronomi, infine, non resta che rinviare alle perplessità manifestate dalla dottrina, anche alla luce dei paletti posti dalle norme vigenti (ad esempio, l'art. 22 del GDPR), e dell'opacità che l'intelligenza artificiale presenta, e cioè alla difficoltà di comprendere come sia pervenuta ad un determinato risultato, in ordine alla possibilità che l'intelligenza artificiale sostituisca il giudice nel decidere²³.

5. Segue: le piattaforme digitali

La diffusione di sistemi di ODR di seconda generazione è dovuta altresì alle profonde modifiche subite dal commercio elettronico in questi ultimi anni, per effetto innanzi tutto della pandemia di Covid-19. Intendo fare riferimento al boom delle piattaforme digitali, specie di *e-commerce*, come ad esempio Amazon, EBay, Alibaba. L'utente, e cioè colui che intende acquistare un bene o un servizio, sempre più spesso si rivolge non al sito del singolo imprenditore che produce il bene o eroga il servizio ma alla piattaforma, che intermedia il rapporto tra l'utente e l'imprenditore.

Le piattaforme, a differenza dei singoli imprenditori, mettono sistematicamente a disposizione dell'utente sistemi di ODR di seconda generazione, in un'ottica di massimizzazione della fiducia nelle piattaforme stesse, sia come erogatrici del servizio di intermediazione, sia come gestori, se così di può dire, delle relazioni negoziali tra le parti intermedie anche nella fase patologica²⁴: le ODR trovano ormai il loro luogo di elezione nel contesto delle piattaforme, che assumono un ruolo dominante nel procedimento di composizione delle controversie²⁵. Insomma, la piattaforma ha interesse a tenere alta la sua reputazione anche quale *problem solver*, sicché la efficace e tempestiva risoluzione delle controversie acquista un valore strategico²⁶. Naturalmente, il ruolo delle piattafor-

²² COSÌ, GABELLINI, *La «comodità del giudicare»: la decisione robotica*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2019, 1324 s.

²³ Sul punto la dottrina è sconfinata: cfr., da ultimo, FINOCCHIARO, *L'intelligenza artificiale nell'ambito giudiziario*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2025, 425 ss.; LATINI VACCARELLA, «Per prima cosa, ammazziamo tutti gli avvocati», *Il diritto processuale civile all'alba dell'intelligenza artificiale*, *ibidem*, 971 ss.; FABIANI, *Prevedibilità della decisione giudiziale, giudizio di diritto, intelligenza artificiale e intelligenza aumentata*, in *AI Law*, 2025, 57 ss.

²⁴ COSÌ, BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, *cit.*, 438.

²⁵ MERONE, *Online dispute resolution, intermediari digitali e il nuovo paradigma della composizione preventiva e self-executing*, in *Riv. arb.*, 2022, 282; FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali*, *cit.*, 208, 212.

²⁶ CASABONA, *Intermediazione digitale e composizione delle controversie: dall'alternative dispute*

me, con riferimento alle controversie insorte tra le parti, è a seconda dei casi alquanto diversificato: si è parlato al riguardo di un modello debole, di un modello forte e di un modello fortissimo²⁷. Quel che è certo è che la scelta di fare ricorso ai sistemi di ODR messi a disposizione dalle piattaforme è talora condizionata dall'adesione alle condizioni generali di contratto che impongono il ricorso a tali sistemi, laddove ciò non avviene generalmente ove l'utente si rivolga al sito del singolo imprenditore²⁸.

È appena il caso di aggiungere che l'utente è normalmente un consumatore: ma può ricoprire tale ruolo anche il professionista (uso il termine nel significato che allo stesso è attribuito dal codice del consumo), ovvero il c.d. imprenditore debole.

6. Il terzo problema

Chiusa la trattazione del ruolo dell'intelligenza artificiale e delle piattaforme digitali nelle procedure di ODR, passo ad esaminare il terzo problema, che è il seguente: perché nascono e si sviluppano le ODR.

La risposta è agevole. Espansione del commercio elettronico ed espansione delle ODR vanno di pari passo, in quanto rappresentano due facce della stessa medaglia: non avrebbe senso garantire la rapidità delle transazioni commerciali, se poi si dovessero seguire i procedimenti tradizionali per risolvere le controversie²⁹. Lo sviluppo del commercio elettronico, specie transfrontaliero, è frenato dalla sfiducia degli utenti (consumatori, professionisti, imprenditori deboli) nella possibilità di gestire adeguatamente i rapporti negoziali sorti *online* nella fase patologica, anche perché sul piano dei costi/benefici spesso è più conveniente per l'utente sopportare il danno, piuttosto che ricorrere alla giustizia ordinaria (si pensi, specie per i consumatori, ai c.dd. *small claims*)³⁰.

Si aggiunga la difficoltà di individuare le norme applicabili al contratto telematico, raccordando norme di diritto interno (caratterizzate da scarsa armonizzazione, con livelli di tutela spesso divergenti: da qui l'interesse dell'UE per le ODR) e norme di diritto internazionale privato, e definendo il ruolo della c.d. *lex mercatoria*, o meglio *lex electronica* o *lex informatica*³¹ (che è spesso il frutto, vi è da temere, dello strapotere di pochi

resolution all'online dispute resolution, in *Dir. inf.*, 2017, 515 s.; MERONE, *Online dispute resolution*, cit., 276 s.; FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali*, cit., 213.

²⁷ CASABONA, *Intermediazione digitale e composizione delle controversie*, cit., 500 ss., 502 ss., 507 ss.

²⁸ MERONE, *Online dispute resolution*, cit., 277; BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, cit., 451.

²⁹ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 13; Id., *Appunti sulle ODR*, cit., 157. Altre citazioni in FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico*, cit., 22 s.

³⁰ Tra gli altri, LEPORE, *Il possibile carattere transnazionale delle ADR nel sistema italo-comunitario delle fonti*, in IMBRENDA e FACHECHI (a cura di), *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, cit., 121.

³¹ T. ROSSI, *La tutela dei diritti nel mercato digitale*, in IMBRENDA e FACHECHI (a cura di), *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, cit., 75; CRISCUOLO, *Il ruolo della*

grandi *players*, quali ad esempio le piattaforme). In sintesi, la rete accresce la debolezza dell'utente³²; le ODR fidelizzano l'utente al commercio elettronico, e stimolano la fiducia di questi³³.

7. Il quarto problema

Il quarto problema è il seguente: quali controversie siano utilmente assoggettabili alle ODR.

In passato, nei miei scritti sul tema³⁴, ho sostenuto l'inidoneità delle ODR a risolvere questioni particolarmente complesse: la speditezza e la rapidità delle ODR, che costituiscono i principali vantaggi del ricorso alle stesse, non lo consentono³⁵. In altre parole, le ODR sono utili a fronte di controversie standardizzate e seriali, relative essenzialmente alla determinazione del *quantum* del danno, specie ove il *quantum* non sia di entità rilevante. Diversamente è a dirsi ove la controversia concerna non soltanto il *quantum* ma anche l'*an debeatur*, ovvero abbia ad oggetto il risarcimento di un danno non patrimoniale³⁶.

L'irrompere dell'intelligenza artificiale potrebbe comportare la necessità di superare le conclusioni testè esposte: il progredire delle tecnologie di intelligenza artificiale potrebbe condurre alla predisposizione di strumenti di ODR di seconda generazione che, sia pur lentamente, mettano fuori dal gioco i sistemi c.d. automatizzati, mostrandosi idonei a risolvere anche controversie complesse, e non standardizzate e seriali, offrendo soluzioni modulate sulle particolari circostanze fattuali del caso concreto³⁷. Solo il tempo dirà se questo auspicio è fondato.

8. Il quinto problema

E vengo al quinto problema, che è il seguente: quali siano i rischi connessi alla crescita delle ODR, e quindi i limiti delle stesse.

prassi economica telematica: autosufficienza ordinamentale e lex mercatoria, ivi, 107 ss.

³² Così, VACCÀ, *Il punto su ODR, online dispute resolution*, in *Contratti*, 2009, 158.

³³ CRISCUOLO, *Il ruolo della prassi economica telematica*, cit., 115; MANCINI, *Mercato, regula iuris e giurisdizione nazionale nel fenomeno delle ODR*, in MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, cit., 40 ss.

³⁴ Cfr. specialmente MINERVINI, *Appunti sulle ODR*, cit., 158.

³⁵ LOMBARDI, *La mediazione e lo spazio cibernetico*, cit., 464, 469; FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico*, cit., 132 ss.

³⁶ TRIPODI, *I sistemi di conciliazione on line: dalla soluzione delle controversie alla gestione dei rapporti tra imprese e tra imprese e consumatori*, in *Dir. internet*, 2005, 209; FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico*, cit., 47, 49, 52, 120.

³⁷ MINERVINI, *Appunti sulle ODR*, cit., 159.

In passato, nei miei scritti sul tema³⁸, ho sottolineato la tendenza all'appiattimento su soluzioni schematizzate, stereotipate, standardizzate, ripetitive, dovute anche alla necessaria speditezza delle procedure di ODR, che rischia di sacrificare la giustizia del caso concreto³⁹. In altre parole, se l'utente adisse il giudice ordinario, potrebbe ottenere una tutela più intensa, ma in genere non lo fa, attesi i tempi ed i costi della giustizia civile, e spesso lo scarso valore degli acquisti *online* (specie per i consumatori)⁴⁰.

L'intelligenza artificiale potrebbe consentire di eliminare, almeno parzialmente, i rischi testé illustrati, in quanto la stessa dovrebbe consentire di perseguire con successo la giustizia del caso concreto, evitando il segnalato appiattimento su soluzioni ripetitive.

Milita in tal senso la capacità dell'intelligenza artificiale di gestire ed elaborare una enorme quantità di dati, tenendo così conto di tutte le peculiarità anche fattuali del caso concreto.

Milita invece in senso opposto la tendenza dell'intelligenza artificiale ad incasellare le soluzioni all'interno delle griglie e degli schemi del passato.

Certamente, le ODR non rappresentano la panacea di tutti i mali del commercio elettronico, ma rappresentano un rimedio utile a fronte della crescita e della massificazione dei rapporti negoziali *online*, e contribuiscono a contenere i timori degli utenti del commercio elettronico, e ad agevolare la crescita di quest'ultimo⁴¹.

9. Il sesto problema

Chiudo esaminando il sesto ed ultimo problema: quali siano i costi delle ODR.

Affinché le procedure di ODR possano essere appetibili per l'utente, e specialmente per il consumatore, è indispensabile che le stesse siano alquanto economiche, ed anzi possibilmente senza costi per l'utente stesso. Sorge allora il problema del finanziamento degli organismi ODR, di modo che l'utente possa adire le procedure a costo zero: il finanziamento pubblico sarebbe la via maestra, ma le difficili contingenze economiche rendono, io temo, impercorribile questa strada⁴².

Non resta allora che ricorrere al finanziamento privato, e cioè dei soggetti che operano nel commercio elettronico, con il rischio che si sviluppino tra imprenditore ed organi-

³⁸ Cfr. specialmente MINERVINI, *Appunti sulle ODR*, cit., 159.

³⁹ POLIDORI, *ODR e giustizia del caso concreto*, in IMBRENDA e FACHECHI (a cura di), *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, cit., 65 ss.; FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico*, cit., 120.

⁴⁰ POLIDORI, *ODR e giustizia del caso concreto*, cit., 63 ss.

⁴¹ MINERVINI, *I sistemi di ODR*, cit., 13; ID., *Appunti sulle ODR*, cit., 160.

⁴² POLIDORI, *ODR e giustizia del caso concreto*, cit., 69 s.; ANGELONE, *La «degiurisdizionalizzazione» della tutela del consumatore*, in *Rass. dir. civ.*, 2016, 750.

simo una sorta di legame fiduciario, che potrebbe minare l'indipendenza e l'imparzialità di quest'ultimo⁴³.

Il rischio è massimo per ciò che concerne le piattaforme digitali, ove le procedure di ODR vengono per così dire internalizzate (con riguardo sia ai rapporti intermediati dalla piattaforma, sia ai rapporti intrattenuti con la piattaforma)⁴⁴: l'imparzialità non viene in sostanza considerata come un elemento determinante per il corretto svolgimento delle procedure stesse⁴⁵, sicché qualche dubbio sull'effettiva sussistenza della stessa è lecito sollevare⁴⁶.

Non resta che confidare nella circostanza, già segnalata, che per le piattaforme le ODR sono un importante strumento di fidelizzazione degli utenti, sicché gli stessi non vanno senza ragione delusi: ma resta sempre aperta la possibilità che le piattaforme finiscano per favorire una categoria di utenti a discapito di un'altra⁴⁷.

ABSTRACT

Nello scritto viene fatto un inventario critico dei principali problemi che le online dispute resolution pongono all'attenzione del giurista, nella convinzione che il boom dell'intelligenza artificiale, da un lato, e delle piattaforme digitali, specie di e-commerce, dall'altro lato, hanno rivoluzionato il mondo delle *online dispute resolution*.

This article offers a critical overview of the main issues raised by online dispute resolution mechanisms for legal scholarship, on the premise that the boom in artificial intelligence, on the one hand, and in digital (e-commerce) platforms, on the other, has profoundly reshaped the field of online dispute resolution.

⁴³ FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico*, cit., 136; ANGELONE, *La «degiurisdizionalizzazione» della tutela del consumatore*, cit., 750.

⁴⁴ BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, cit., 446.

⁴⁵ COSÌ, BARTOLOMUCCI, *Le tutele stragiudiziali nella platform economy*, cit., 446, 451.

⁴⁶ MERONE, *Online dispute resolution*, cit., 280; FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali*, cit., 211.

⁴⁷ FELICETTI, *La risoluzione extragiudiziale delle dispute nei mercati digitali*, cit., 211.

