

Liti con i consumatori, l'Ue detta le regole per conciliare

Pagine a cura
di ANTONIO CICCIA
MESSINA

L'Adr (acronimo di Alternative Dispute Resolution) sbarca in Italia. È il sistema alternativo di risoluzione delle controversie finalizzato alla ricerca di un accordo conciliativo al di fuori dei tribunali. Il decreto legislativo 130/2015, entrato in vigore il 3 settembre 2015 (con applicazione a decorrere dal 9 gennaio 2016), recepisce la direttiva europea ADR per i consumatori e innesta nel codice del consumo una sistematica rete di regole sugli organismi di ADR, sulla loro abilitazione, sul loro modo di operare.

I principi di fondo sono ormai conosciuti dall'ordinamento italiano: facilità di accesso, snellezza delle procedure, garanzie di professionalità e imparzialità dell'organismo e del mediatore.

Il decreto legislativo introduce, per il vero, alcune sfumature originali: ad esempio la possibilità di risolvere le controversie in base al diritto, anche se non si richiede la necessaria assistenza di avvocato, oppure la preferenza per le forme di comunicazioni a distanza (dialogo tra le parti a mezzo della posta elettronica).

Va detto subito, comunque, che la legge italiana prevede un numero molto alto di procedure di conciliazione o di mediazione, anche se la disponibilità degli strumenti non corrisponde, ancora, a una entrata a regime della degiurisdizionalizzazione delle controversie. Eppure il legislatore ce la sta mettendo tutta, sia rendendo più difficoltoso e più caro

il ricorso alla giustizia dei tribunali, sia moltiplicando le possibilità di chiudere un contenzioso senza ricorrere al servizio della giustizia ufficiale.

Ce ne sono per tutti i gusti. Si va dalla mediazione degli organismi di mediazione alla negoziazione assistita degli avvocati (entrambe caratterizzate in alcuni casi dalla obbligatorietà di ricorso

ai tentativi di conciliazione all'interno della procedura civile, dalle conciliazioni presso le camere di commercio agli arbitrati in materia bancaria e finanziaria, dalle procedure di conciliazione in materia di telecomunicazioni (davanti ai Corecom) alle forme di reclamo gestite più o meno pariteticamente dalle imprese.

A essere realistici c'è un surplus di offerta di conciliazione. Ma al di là di considerazioni di politica legislativa o di analisi sociologiche sulle ragioni di una oggettiva sottoutilizzazione delle procedure di conciliazione/Adr, è necessario esaminare il decreto 130/2015 e verificare gli elementi peculiari e di novità nel panorama normativo.

Cominciando dal segnalare un aspetto fondamentale. Il decreto legislativo dà la normativa quadro, cioè i principi generali, ma il dettaglio deve ancora essere scritto tutto.

Per dettaglio si intendono le regole specifiche delle singole procedure dei singoli organismi di ADR, che saranno operativi, una volta esaurita anche la procedura

burocratica per il loro accreditamento presso autorità di settore, incaricate della vigilanza e del controllo.

Passiamo, ora, a individuare l'ambito di applicazione della procedura di ADR.

Liti dei consumatori. Il decreto 130/2015 disciplina procedure volontarie per la risoluzione delle controversie relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono il consumatore. Più tecnicamente le disposizioni si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea.

Organismo ADR. Chi deve fornire il servizio è l'organismo di ADR. Il decreto legislativo ne disegna l'identikit. È organismo ADR qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una

La conciliazione «targata Ue»

Chi	Consumatore	La persona fisica che acquisisce beni o servizi al di fuori di attività economica
	Impresa	Persona fisica o giuridica che esercita attività di impresa, commercio, artigianato o professionista
	Organismo di ADR	Organismo accreditato a condurre procedure di soluzione extragiudiziale delle liti
Cosa	Controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi in cui è parte il consumatore	Qualsiasi contratto di acquisizione di un bene o servizio contro il pagamento di un prezzo
Come	Procedura di risoluzione extragiudiziale	Procedura alternativa all'azione giudiziaria, in cui l'organismo di ADR propone una soluzione o aiuta le parti a trovare un'intesa, a costi ridotti o senza costi per il consumatore
Quando	Inizio operatività	Gli organismi dovranno dotarsi di apposito regolamento e iscriversi negli elenchi pubblici
Perché	Benefici privati e pubblici	Dare uno strumento in più ai consumatori per risolvere le liti senza spese eccessive o lungaggini e deflazionare la giustizia italiana
Dove	Controversie in Italia e in Europa	L'ADR si applica alle liti nazionali e a quelle transfrontaliere

controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto in un elenco tenuto da una autorità preposta a un determinato settore.

In effetti, gli organismi di risoluzione delle controversie, che intendono essere considerati organismi ADR dovranno presentare domanda di iscrizione alla rispettiva autorità competente: e cioè il ministero della giustizia unitamente al ministero dello sviluppo economico, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo, di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 28/2010; la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie che coinvolgono risparmiatori e investitori (articolo 2 del decreto legislativo 179/2007); l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi), per il settore di competenza; l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom), per il settore di competenza; la Banca d'Italia, con riferimento ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 385/1993 (Tu Bancario); altre autorità amministrative indipendenti, di regolazione di specifici settori, ove disciplinino specifiche procedure ADR secondo le proprie competenze; il ministero dello sviluppo economico, con riferimento alle negoziazioni paritetiche o per i quali le relative autorità indipendenti di regolazione non applicano o non adottano specifiche disposizioni, e con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti presso le camere di commercio.

Il decreto assegna a ciascuna autorità competente il compito di stabilire il procedimento per l'iscrizione e la verifica del rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, e il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio. Anche per gli organismi di mediazione (dlgs 28/2010) e degli altri organismi ADR, già istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di settore, è prevista la preventiva verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni.