



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 3 - Numero 18 - 5 maggio 2008



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Stipulata la Convenzione tra RisolviOnline ed il Centro Europeo Consumatori

E' stata stipulata la Convenzione tra RisolviOnline (sistema di Online Dispute Resolution della Camera Arbitrale di Milano) ed il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia per tutti i casi di contenzioso transfrontaliero. Questo strumento prezioso farà risparmiare tempo e denaro, incoraggiando l'impresa e consumatore ad attivare un dialogo continuo.

Si tratta di un grande passo in avanti nella difesa dei consumatori che corona anni di proficua collaborazione. In base al protocollo di intesa siglato, gli sforzi della Camera Arbitrale di Milano e quelli del Centro ECC-Net saranno uniti per la promozione dell'ADR e per facilitare l'accesso alla giustizia in tutti i casi di problematiche di consumo in Europa. Grazie alla Convenzione, infatti, i consumatori che si rivolgono al Centro ECC-Net potranno accedere alla procedura conciliativa online qualificata e neutrale (gratuita fino al 31 dicembre 2008), attraverso cui provare a risolvere la controversia senza dover percorrere la via impervia di un giudizio transfrontaliero in tribunale con costi elevati, tempi lunghi e...dall'esito incerto.

Quante volte infatti è capitato a tutti noi di subire piccoli torti o di essere insoddisfatti di un servizio ma di non poter ottenere soddisfazione perché la via giudiziaria risultava eccessivamente impegnativa in termini di tempi e di costi? E' una esperienza frustrante, ma ciò che più infastidisce è il fatto di non avere un interlocutore disposto a dialogare con noi o sensibile al problema che si è verificato. L'UE ha mostrato da sempre interesse e grande sensibilità rispetto a questo tema attraverso una politica di

promozione delle ADR, ossia dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie, in molti settori (dall'economico, al finanziario, all'assicurativo) e cercando di favorire la cultura e la promozione della conciliazione quale valore aggiunto per la tutela del consumatore ed efficace strumento per agevolare il corretto funzionamento del Mercato Unico. Grazie a questo percorso, portato avanti dall'UE con il contributo di tutti i Paesi membri, oggi possiamo ben dire che Risolvere una controversia senza adire la via giudiziaria è possibile.



I modi alternativi di risoluzione delle controversie sono designati con l'acronimo "ADR", espressione inglese che sta per "Alternative Dispute Resolution".

L'Unione europea ha approfondito questo tema attraverso la pubblicazione, nell'aprile 2002, di un documento (il Libro Verde) sui modi

alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale e nel luglio 2004 si è passati anche allo studio di un codice di condotta dei mediatori. Lo schema delle Alternative Dispute Resolution è vario e possono distinguersi diverse fattispecie in funzione del ruolo svolto dal terzo nel processo di risoluzione della controversia:

- In alcuni casi, il terzo aiuta le parti a cercare un accordo, senza però assumere una posizione rispetto alla soluzione da dare alla controversia. Si parla in questo caso di "conciliazione" o "mediazione" in cui le parti sono invitate ad avviare o a riallacciare il dialogo evitando lo scontro. Sono le stesse parti che si attivano per trovare una soluzione della

www.ecc-netitalia.it

controversia. Si tratta di un approccio consensuale che consente una soluzione personalizzata rispetto alla controversia da risolvere ed alle parti di poter mantenere rapporti di soddisfazione e di fiducia una volta risolta la controversia.

- In altri casi è il terzo a trovare la soluzione che poi presenta alle parti: pronunciando una soluzione da dare alla controversia, fornendo una raccomandazione che le parti sono libere di seguire o meno (è il caso dei "Consumer Complaint Boards" dei paesi scandinavi) ed anche, eventualmente, di adire il giudice se la soluzione non sia considerata soddisfacente oppure adottando una decisione vincolante per il professionista. È questo il caso degli "Ombudsmen" creati in alcuni settori professionali (ad es. banche ed assicurazioni) le cui decisioni degli sono vincolanti per le imprese che hanno aderito al sistema. Anche in questo caso se il consumatore non è soddisfatto della decisione potrà adire la via giudiziaria.

- Infine, in un ulteriore schema che si avvicina al procedimento giudiziario classico, il terzo (chiamato "arbitro") risolve la controversia adottando una decisione (il c.d. lodo arbitrale) vincolante per entrambe le parti e che non potrà essere non potrà più essere portata davanti al giudice. La decisione può essere adottata applicando disposizioni normative (arbitrato classico) oppure secondo equità ("composizione amichevole").

Il Centro Europeo Consumatori e la rete ECC-Net sono parte integrante di questa promozione del valore dell'ADR attraverso una attività di informazione e promozione nelle controversie transfrontaliere della conciliazione quale strumento alternativo alla via giudiziaria, ancora più complessa e costosa nelle controversie che coinvolgono parti (consumatori/ imprese) aventi differenti nazionalità. Infatti in tutti i casi in cui i reclami dei consumatori non riescono a giungere ad una soluzione bonaria con l'impresa, il Nostro Sportello informa il consumatore della esistenza di questo valido strumento, fornisce tutte le informazioni del caso ed incoraggia il consumatore ad essere parte attiva di questo processo. Si tratta infatti di una procedimento in cui le parti hanno la possibilità di esprimersi, dialogare far valere le proprie ragioni (e non soltanto i propri diritti come avviene nella fase giudiziaria). In cui ciascuno è parte attiva, non delega soggetti terzi (gli avvocati) a risolvere il problema ma è posto in grado di esprimere le pro-

prie ragioni direttamente alla controparte attraverso l'assistenza di un terzo indipendente e neutrale la cui funzione è quella di agevolare le parti a trovare un accordo soddisfacente per entrambe. In questo caso non si decide chi ha ragione e chi torto, come invece farebbe un giudice, utilizzando elementi giuridici, piuttosto si cerca di avvicinare le parti affinché possano esse stesse trovare la soluzione che meglio si adatta alla situazione specifica e che sia la più soddisfacente per entrambe.

Se quindi avete un problema non risolto con un'impresa o con un professionista nel vostro paese o all'estero e non riuscite a risolvere questa controversia amichevolmente, perché non considerare la possibilità di fare ricorso a un modo alternativo di risoluzione della controversia come la conciliazione?

Il Centro Europeo offre consulenza gratuita e assistenza al reclamo, sia linguistica che tecnico-giuridica, contatta direttamente l'impresa, attraverso la rete dei Centri ECC presenti in tutta Europa, per esporre le ragioni del consumatore, lo assiste nell'accesso alla conciliazione. Con RisolviOnline è possibile raggiungere un accordo, frutto della volontà delle parti in lite, che pone fine a una controversia commerciale attraverso

un terzo indipendente e neutrale il cui ruolo non è quello di decidere chi ha ragione (come un giudice o un arbitro) ma di agevolare la ripresa di una comunicazione efficace tra i litiganti. L'intero procedimento si svolge online, dall'attivazione della domanda di conciliazione alla discussione. Ciò consente agli interessati di gestire la propria controversia da casa o dall'ufficio. Data la natura informale dello strumento, la conciliazione consente di superare eventuali problemi di giurisdizione e legge applicabile. Questa esperienza di stabile collaborazione tra un organismo ADR e un centro per la tutela dei consumatori è unica nel suo genere in Italia e in Europa: un modello di promozione dell'accesso alla giustizia che si potrebbe utilmente esportare in molti settori, a livello nazionale ma anche transfrontaliero. Se unita ad una divulgazione informativa dello strumento della conciliazione, porterà certamente grandi risultati in termini di correttezza delle regole nel mercato unico e di rispetto dei diritti dei consumatori.

Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/consumers/safety/int_coop/productsafetyweek_en.htm

Centro Europeo Consumatori Italia

Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 Roma

Tel +39 6 44117606; Fax +39 6 44118348

Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it



**CAMERA ARBITRALE NAZIONALE
E INTERNAZIONALE DI MILANO**

