

## LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### Risolvere una controversia senza adire la giustizia è possibile

Siete in conflitto con un'impresa, un professionista, con una pubblica amministrazione, nel vostro paese o all'estero? Se non riuscite a risolvere il problema con una composizione amichevole, potete naturalmente adire un giudice, ma potete anche considerare l'ipotesi di fare ricorso a un modo alternativo di risoluzione della controversia, quale la mediazione o la conciliazione. **Il ricorso ai modi alternativi di risoluzione delle controversie è estremamente vantaggioso per i costi limitati ed i tempi notevolmente più brevi rispetto alla giustizia ordinaria.** Esso può in alcuni casi (in altri paesi europei) essere previsto come obbligatorio per legge; talvolta è previsto dal contratto tra le parti, ma in generale esso scaturisce da un'iniziativa volontaria.

I metodi alternativi di risoluzione delle controversie possono permettere di risolvere le difficoltà grazie all'intervento di una **terza persona neutrale e qualificata**. Essi sono designati con l'acronimo "ADR" che sta per l'espressione inglese " *Alternative Dispute Resolution* " e si presentano sotto diverse forme. Si possono distinguere in funzione del ruolo svolto dal terzo nel processo di risoluzione della controversia:

- A) **il terzo aiuta le parti a cercare un accordo**, senza tuttavia assumere una posizione formale sull'una o l'altra soluzione da dare eventualmente alla controversia.
- B) **il terzo trova lui stesso la soluzione che poi presenta alle parti** (in alcuni casi vincolante )
- C) **Il terzo, in funzione di "arbitro", adotta una decisione** vincolante per risolvere la controversia.

### Come funziona la procedura

Quando una delle due parti in lite **notifica all'organismo ADR la volontà di attivare la procedura** per risolvere il suo contenzioso, deve **corredare la sua richiesta con le informazioni e documenti** sulla controparte, sull'oggetto del contratto e sulle richieste avanzate, nonché quantificare il **valore economico della controversia**.

**L'organismo ADR contatta la controparte e la invita a partecipare al tentativo di risoluzione** extragiudiziale: se l'invito viene accolto, alle parti viene richiesto di pagare l'importo (modesto per la conciliazione, molto più oneroso per l'arbitrato) relativo alle **spese del servizio**.

Una volta ricevuto il pagamento, **viene nominato il conciliatore o l'arbitro** e fissata la data di inizio della procedura vera e propria, che può svolgersi sia tramite incontro diretto delle parti, che tramite comunicazioni a distanza.

**Nel caso in cui l'accordo venga raggiunto, il conciliatore redige il verbale di conciliazione** (per l'arbitro è una decisione che ha valore di sentenza), **che dovrà essere sottoscritto dalle parti**.

### Notizie generali sull'ADR

Il pregio dell'ADR deriva dai vantaggi che esse presentano rispetto ai tradizionali mezzi di tutela giudiziale, fra cui si possono annoverare il minor costo e minore durata della lite. **Nel contesto consumeristico, il fatto che la controversia sia gestita da un organismo facilmente individuabile ed accessibile potrebbe aiutare a dare un volto amichevole alla giustizia dei consumatori** per vincere la loro riluttanza a far valere i propri diritti, sia nel contesto nazionale, che in quello transfrontaliero. In particolare, nella prospettiva del commercio transfrontaliero, i vantaggi dell'ADR aumentano, vista la maggiore incidenza dei fattori costo e durata nell'economia della controversia.

Inoltre, nella misura in cui consentano l'applicazione di un diritto che non è rigorosamente quello statale nazionale, potrebbero aiutare a superare un altro degli ostacoli all'iniziativa giudiziale nelle controversie transfrontaliere: l'ignoranza e/l'incertezza e/o la sfiducia circa il diritto statale applicabile.

Tra i limiti di questo importante strumento, va però annoverata la scarsa vincolatività della decisione (eccezion fatta per l'Arbitrato, che in Italia è pressoché appannaggio esclusivo delle controversie "business to business" cioè tra imprese). Va inoltre ricordato che le decisioni prese nel contesto dell'ADR, a differenza di quelle prese in sede giudiziale, difficilmente possono contribuire ad una applicazione ed interpretazione uniforme del diritto di fonte comunitaria, anche per il loro carattere transattivo. Infine, vi è il pericolo che il procedimento non garantisca il

pieno rispetto dei diritti delle parti, con possibili prevaricazioni della parte più forte su quella più debole, segnata-mente il consumatore.

Una peculiarità del caso italiano, ma non solo, è **l'assenza di adeguati incentivi al ricorso all'ADR che ne promuovano la diffusione, particolarmente presso le imprese**: ad oggi l'iniziativa del ricorso alla risoluzione extra-giudiziale rimane quasi sempre del consumatore, che in caso di indisponibilità della controparte non ha alternativa che la via giudiziale.

## Il panorama europeo

Il dibattito sull'*Alternative Dispute Resolution* è giunto in Europa sulla scia dell'esperienza americana. Nel corso del tempo, l'interesse Comunitario per l'ADR è cresciuto nel solco della tendenza generale della politica comunitaria all'incentivazione degli strumenti di *soft law*: fra questi, in particolare, i codici di condotta, di cui la UE ha iniziato da tempo a promuovere la diffusione. **Nell'ottica comunitaria, la materia consumeristica ben si presta ad incentivare il ricorso all'ADR**, poiché diversi sono i benefici per i consumatori. In primo luogo in termini di riduzione dei costi e della durata della lite e, in una prospettiva che guarda allo sviluppo del mercato interno, la possibilità di superare le difficoltà di all'iniziativa giudiziale del consumatore nei rapporti transfrontalieri, dovuta alla mancata conoscenza o all'incertezza circa la giurisdizione ed il diritto applicabile.

**Oltre al Libro verde relativo ai modi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale, la CE ha prodotto due Raccomandazioni dedicate all'ADR.**

La **Raccomandazione 98/257/CE**, sui principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, enuncia i seguenti principi: indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza. In merito al diritto applicabile, si specifica che gli organi di risoluzione alternativa delle controversie possono decidere non solo secondo le disposizioni di legge, ma anche secondo equità e sulla base dei codici di condotta, purché ciò non comporti una diminuzione del livello di tutela garantito dall'applicazione del diritto.

A questa ha fatto seguito la **Raccomandazione 2001/310/CE** sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo. Sul sito Internet della Commissione UE ([http://ec.europa.eu/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/database/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/comm/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm) ) si trovano elencati gli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie rispondenti ai requisiti della raccomandazione 98/257 e notificati dagli Stati Membri, con sintetica indicazione del settore di pertinenza , della procedura e del grado di vincolatività della decisione, nonché quelli rispondenti ai requisiti di cui alla raccomandazione 2001/310/CE.

**La situazione di sviluppo dell'ADR nei paesi europei è piuttosto varia e non omogenea**, soprattutto con riguardo al numero degli organismi operanti, al tipo di procedura utilizzata (arbitrato, conciliazione ecc.), all'eventuale obbligatorietà di adire l'ADR in taluni casi, al grado di coercitività della soluzione adottata, ai costi per le parti in lite.

Al riguardo è utile segnalare che **gli organismi italiani notificati sono: l'Ombudsman bancario, la Camera di Commercio di Milano e di Roma, le Commissioni di Conciliazione e di Arbitrato di Telecom Italia.**

## Il panorama italiano

**In Italia è in corso già da tempo un processo di incentivazione dell'ADR**, sia per impulso autonomo del legislatore, anche per contesti diversi da quelli del consumo e dell'utenza in senso ampio, sia per effetto della politica comunitaria, soprattutto nelle materie consumeristiche.

**La L. 580/93 di riforma delle Camere di Commercio**, ha attribuito a queste ultime un ruolo di primo piano riconoscendo la facoltà di promuovere le ADR e prevedendo l'istituzione di camere arbitrali e conciliative. **La L. 281/98 sulla disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti** ha previsto che le associazioni dei consumatori riconosciute come rappresentative a livello nazionale, possano attivare, prima del ricorso al Giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla Camera di Commercio competente per territorio.

Attualmente si sta assistendo ad una ulteriore **incentivazione dell'ADR in rete (on-line)**, sul presupposto che Internet sembra essere il canale naturale delle ADR se si considerano il basso costo e la maggiore immediatezza delle comunicazioni. La **Online Dispute Resolution** può riguardare qualunque controversia, ma per il commercio elettronico rappresenta il naturale sbocco in caso di contenzioso. Il decreto legislativo 70/03, attuativo della direttiva sul commercio elettronico, introduce una prima forma di ODR: l'art. 19, infatti, sulla composizione delle controversie, afferma che: *"in caso di controversie, prestatore e destinatario del servizio della società dell'informazione possono adire anche organi di composizione extragiudiziale che operano anche per via telematica."*

**Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione dell'ADR e supporta i cittadini nel contenzioso di consumo transfrontaliero, impegnandosi per la sua soluzione extragiudiziale tramite un organismo ADR.**

