

Conciliazione delle controversie: il ruolo delle associazioni di consumatori¹

Pietro Praderi

Il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti) ha approvato il documento con il quale si chiede al Ministero dello Sviluppo Economico il riconoscimento delle procedure conciliative in attuazione dell'art. 141 del Codice del Consumo.²

Le procedure di cui si chiede il riconoscimento fanno ricorso al modello di conciliazione cosiddetta paritaria, che entra nel novero delle procedure extra-giudiziali previste e riconosciute dalla Raccomandazione 2001/310/CE e che trovano fondamento anche nella Raccomandazione 1998/257/CE (che al capoverso conclusivo sul principio di indipendenza afferma: «*Quando l'adozione della decisione è collegiale, l'indipendenza dell'organo responsabile della decisione è garantita attraverso la rappresentanza paritaria dei consumatori e dei professionisti*»).

In vent'anni la conciliazione paritaria ha prodotto oltre 100.000 conciliazioni con un procedimento rivelatosi rapido, efficace, gratuito o poco oneroso per il consumatore e l'utente, e ha prodotto oltre 20 procedure negoziate fra associazioni dei consumatori e grandi aziende o associazioni di aziende.

Spiccano, in particolare, le iniziative della conciliazione sui titoli Parmalat, Cirio, Giacomelli ecc. che sono degne di menzione anche perché, specie con Banca Intesa, hanno rappresentato una forma di conciliazione collettiva e nel metodo evocano procedure riconducibili alla *class action* (vedi, per esempio, l'informazione preventiva a tutti i possibili aventi diritto).

La "conciliazione paritaria" è un particolare modello di ADR (*Alternative Dispute Resolution*) che prevede la costituzione di una commissione di conciliazione formata pariteticamente da un esponente delle associazioni dei consumatori che rappresenta il consumatore e uno dell'impresa. Non è prevista la presenza di un terzo che svolga il ruolo di mediatore o di arbitro perché la risoluzione della controversia nasce esclusivamente dal contraddittorio fra le parti.

L'altro elemento caratterizzante la conciliazione paritaria è la presenza di un regolamento, contenente le cosiddette "regole del gioco" che le parti sottoscrivono e che le commissioni sono chiamate ad applicare.

¹ Sullo stesso argomento si veda l'articolo "Conciliazione delle controversie: modelli ed esperienze" a firma di C. Vaccà

pubblicato in questa stessa rivista a pag. 95

² Vedi appendice al presente articolo.

Il documento del CNCU contiene i risultati di un lavoro serio e responsabile condotto dalle associazioni dei consumatori per affermare e difendere le potenzialità della conciliazione paritaria ma, allo stesso tempo, per affrontare e superare gli elementi di rischio e di debolezza di questo modello.

Ci si è pertanto posti i seguenti obiettivi:

- pluralità di modelli di procedure extra-giudiziali per rendere effettivo l'esercizio del potere di scelta del consumatore e, all'interno di questo quadro, chiedere il riconoscimento del modello paritario. Sta qui la ragione del dialogo mai interrotto con il sistema camerale e la collaborazione con il suo modello pubblico di conciliazione diverso da quello paritario;
- conciliazione come strumento di composizione delle controversie che insorgono in un rapporto tra consumatori, associazioni e imprese, che consenta di affrontare anche le cause all'origine delle singole controversie (pratiche commerciali sleali, aggressive e fraudolente) e non solo come rimedio per la minoranza dei consumatori che "protestano" e vi ricorrono;
- introduzione dei "Comitati di Garanzia", che recuperino nello stesso modello di conciliazione paritaria il valore e il ruolo della "terzietà", non nella gestione delle controversie (che resta affidata ai due conciliatori di parte), ma come strumento di "trasparenza e di garanzia" sull'applicazione corretta e integrale delle regole della procedura, da verificarsi attraverso *report* annuali e monitoraggio;
- modelli di conciliazione diversi e complementari. I "progetti pilota" sostenuti dalla Commissione europea denominati "conciliazione e arbitrato" prevedono una procedura composta da due fasi, la conciliazione paritaria e l'arbitrato, rapportati tra di loro in modo funzionale: l'utente adiva il primo e, non risolvendo il problema, poteva rivolgersi all'arbitro per ottenere il lodo. Nel documento del CNCU si prevedono procedure basate su due livelli: il primo che fa uso del modello paritario e che consente presumibilmente la composizione pacifica della maggioranza delle controversie e il secondo che le due parti possono adire e che prevede l'intervento del mediatore con il ruolo di facilitatore, come prevede l'art. 3 lettera a della Direttiva 2008/52/CE («*Per mediazione si intende un procedimento [...] dove due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l'assistenza di un "mediatore" chiamato non a imporre la soluzione, ma a svolgere un ruolo facilitatore per raggiungerla*»).

Vanno riconosciute alcune responsabilità delle associazioni e delle imprese nell'offrire in certi periodi e vicende un'immagine della conciliazione non trasparente, moderna ed efficace. Di difficile comprensione per i soggetti esterni al percorso della conciliazione è stato per esempio il moltiplicarsi delle conciliazioni sui cosiddetti "servizi a valore aggiunto". La stessa interpretazione del principio di indipendenza (primo fra i sette previsti dalla Raccomandazione

98/257/CE) ha rischiato di creare dubbi e nuocere all'immagine della stessa conciliazione paritaria.

Il documento del CNCU affronta il nodo del finanziamento di queste procedure.

La gestione delle procedure di conciliazione ha un costo per le imprese e per le associazioni. I costi delle associazioni dei consumatori non possono essere sostenuti dalle imprese, pena il venir meno del principio di indipendenza.

Le associazioni dei consumatori hanno dimostrato, al venir meno del sostegno dei progetti pilota CE, di continuare il loro impegno nella conciliazione, ricorrendo ampiamente al volontariato, né si deve escludere, in mancanza di alternative, la chiamata a responsabilità diretta degli stessi consumatori e utenti. L'orientamento proposto dalla Commissione europea, da sempre, è quello tuttavia di assicurare ai consumatori un servizio di conciliazione rapido, efficace, gratuito o poco oneroso. Il documento del CNCU propone la costituzione urgente di un «*Fondo Conciliazione alimentato dalle multe comminate dalle autorità indipendenti*». Al Fondo, sostiene il documento, «*possono confluire anche le risorse stanziare in conformità a un protocollo di intesa associazioni consumatori-imprese-autorità-ministero*». Da qui la possibilità che le stesse imprese possano contribuire ad alimentare il fondo, ma in modo trasparente, pubblico e senza ledere il principio di indipendenza.

A sostenere la giustezza di tale soluzione sono intervenute pubblicamente anche autorità importanti, quali quella dell'energia.

Il documento del CNCU evidenzia come la procedura di conciliazione negoziata tra associazioni e imprese manchi tuttora del riconoscimento istituzionale previsto dal Codice del Consumo e affidato al Ministero dello Sviluppo Economico.

Si tratta di un dato grave quanto incomprensibile, specie se si confronta il comportamento di questo ministero con quello della Giustizia, che a partire dal 2004 ha varato due decreti *ad hoc* (n. 222 e 223 del 23/7/04), che hanno creato le condizioni per il decollo dell'esperienza in Italia degli organismi extra-giudiziali, promossi per ora esclusivamente dagli avvocati e dai commercialisti con l'appoggio dei rispettivi Ordini. Il Ministero dello Sviluppo Economico, per contro, non ha dato sinora seguito all'art. 141 del Codice del Consumo, del quale il CNCU chiede l'attuazione. Esso prevede procedure di composizione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo anche in via telematica e traccia il campo naturale di costruzione di un accordo quadro.³

³ L'art. 141 prevede che «il Ministro dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministro della Giustizia [...] detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della Raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo, e della Raccomandazione 2001/310/CE della

Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extra-giudiziali che partecipano alla risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello Sviluppo Economico [...] comunica alla Commissione europea gli organismi di cui al predetto elenco e assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi [...] a una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo».

L'attuazione dell'articolo citato comporterà il riconoscimento della pluralità delle procedure e dei modelli di conciliazione, quelli convenzionali negoziati fra associazioni e imprese e quelli pubblici dei Corecom e delle Camere di Commercio.

Nell'elenco (registro) degli organismi responsabili per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo troveranno posto le procedure sottoscritte dalle imprese e dalle associazioni, diverse da quelle "pubbliche", ma non di serie B rispetto a esse, con le quali anzi dovranno essere in grado di competere in qualità ed efficacia.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati è affidato all'incontro e all'intesa fra associazioni, imprese, Uniocamere, autorità e Ministero dello Sviluppo Economico.

È urgente recuperare un ritardo di cinque anni nel rapporto tra Ministero della Giustizia e Ministero dello Sviluppo Economico sul tema della conciliazione prima che la preannunciata legge nazionale sulla conciliazione venga approvata e rischi di chiudere i giochi.

Appendice

Richiesta al Ministero dello Sviluppo Economico per il riconoscimento delle procedure conciliative in attuazione dell'articolo 141 del Codice del Consumo

Una pluralità di modelli: diritto di scelta del consumatore

Negli ultimi vent'anni si sono moltiplicate le procedure extra-giudiziali. La conciliazione, in particolare, ha rappresentato un'esperienza di giustizia "coesistenziale" e ha contribuito al decongestionamento della giustizia civile. Questo sviluppo ha portato all'affermazione di una pluralità di modelli e alla coesistenza di procedure pubbliche (Camere di Commercio, Corecom, Consob, Banca d'Italia) e di procedure convenzionali, sviluppate tramite protocolli sottoscritti tra associazioni dei consumatori e aziende o associazioni di imprese. Il consumatore, quindi, ha una possibilità di scelta in base all'efficacia degli stessi.

I risultati quantitativi delle procedure di conciliazione

La procedura di conciliazione è rivolta a consentire al consumatore un accesso rapido alla giustizia e, allo stesso tempo, a evitare il ricorso ai tribunali per le problematiche di consumo.

L'esperienza di conciliazione compie 20 anni. Il numero delle controversie composte pacificamente ha superato le 100.000 (per esempio Telecom 67.000, Banca Intesa 34.000).

Le procedure sottoscritte e realizzate tra imprese e associazioni dei consumatori sono oltre 20. Esse riguardano i maggiori gestori della Telefonia (Telecom, Wind, Fastweb, H3G), Poste Italiane, importanti banche (Monte Paschi, Intesa San Paolo, Unicredit, Bancoposta), grandi aziende energetiche (Enel, Eni, Acea Electrabel, Sorgenia, Edison, 2A), Ferrovie dello Stato, Confservizi e altri settori e aziende.

Il costante riferimento alle direttive, raccomandazioni e risoluzioni della Commissione europea

Il percorso ventennale della conciliazione convenzionale in Italia è iniziato con la procedura di conciliazione e arbitrato sottoscritta da SIP-Telecom e dalle associazioni dei consumatori, riconosciuta dalla Commissione europea e da essa incoraggiata con il sostegno di reiterati progetti-pilota.

La costruzione delle oltre 20 procedure sopra citate è contrassegnata dal riferimento ai principi della Raccomandazione 1998/257/CE: indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, e rappresentanza, e della Raccomandazione 2001/310/CE: imparzialità, trasparenza, efficacia, equità.

Il valore della conciliazione diretta attraverso il modello paritario

La conciliazione gestita con il modello paritario consente alle imprese di trattare in prima persona i reclami e le controversie che insorgono nel rapporto con i loro clienti e alle associazioni dei consumatori e ai loro conciliatori di avere un ruolo diretto che scioglie il nodo delle asimmetrie, consentendo al consumatore, tramite la delega all'associazione, di trattare da pari a pari con le imprese.

Nella cultura della conciliazione, l'intervento del soggetto terzo (arbitro o mediatore) è proposto per riequilibrare la posizione del contraente debole, il consumatore, rispetto all'impresa. Nelle procedure paritarie il rapporto non è impresa-consumatore, bensì impresa-associazioni consumatori. Di conseguenza non vi è più uno squilibrio di rapporti, come nel caso in cui uno dei soggetti conciliatori è il consumatore. Inoltre, negli stessi accordi sono previsti adeguati programmi di formazione per i conciliatori e rigorose procedure per l'accesso e la gestione della conciliazione.

Con questo modo di procedere è pienamente possibile attuare il principio di indipendenza, come la stessa Raccomandazione 1998/257/CE afferma: «*Quando l'adozione della decisione è collegiale, l'indipendenza dell'organo responsabile della decisione può essere garantita attraverso la rappresentanza paritaria dei consumatori e dei professionisti*». È evidente, quindi, che questa forma di conciliazione è in grado di svolgere «*una funzione di grande utilità per i consumatori*» (Risoluzione 2000/155 /01 Consiglio Unione europea). La scelta del consumatore di privilegiare queste procedure rispetto ad altre ne è una riprova.

L'art. 141 del Codice del Consumo: una norma da attuare e per la quale sembrano mature le condizioni per la conciliazione diretta attraverso il modello paritario

L'art. 141 (composizione extra-giudiziale delle controversie), al comma 1, parla di procedure di composizione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica. Al comma 2 delinea il campo naturale di costruzione di un accordo quadro e recita: «*Il Ministro dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministro della Giustizia, con decreto di natura non regolamentare, detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della Raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo, e della Raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extra-giudiziali che partecipano alla risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero della Giustizia, comunica alla Commissione europea gli organismi di cui al predetto elenco e assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa a una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie in materia di consumo*».

L'Accordo quadro da costruire

Il Documento unitario del GDL sulla conciliazione del 15 gennaio 2009, portato all'esame del CNCU e da questo apprezzato, suggerisce le seguenti indicazioni per la costruzione di un accordo quadro: esso deve avvenire fra soggetti "pubblici" della conciliazione (Unioncamere e autorità) e soggetti associativi e imprenditoriali.

L'accordo quadro proposto è chiamato a:

- dare attuazione all'art. 141, comma 2, del Codice del Consumo con riconoscimento delle procedure negoziate fra associazioni dei consumatori e aziende o associazioni da parte delle autorità italiane e comunitarie;
- riconoscere la positività dell'esistente e dello sviluppo di una pluralità di modelli e di esperienze di conciliazione;
- definire i principi fondamentali che caratterizzano le procedure di conciliazione, oggetto di necessaria condivisione da parte di tutti quei soggetti che di tali procedure intendono avvalersi, puntando a una significativa semplificazione burocratica delle procedure in atto e alla valorizzazione dei soggetti in campo e alla loro collaborazione sinergica;
- riconoscere la validità/efficacia della procedura di conciliazione negoziata fra associazioni e aziende e in essa del modello paritario per la risoluzione delle controversie che insorgono tra consumatori e imprese.

L'accordo quadro deve essere sottoscritto dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalle autorità indipendenti e dai soggetti associativi e imprenditoriali.

Esso deve indicare contenuti minimi:

- qualità del servizio di conciliazione offerto al cittadino (formazione, selezione e aggiornamento dei conciliatori) attraverso le attività delle associazioni; rispetto dei tempi di svolgimento della procedura e corretta applicazione dei protocolli di intesa; definizioni condivise;
- criteri chiari e condivisi sul modello delle conciliazioni online;
- monitoraggio delle conciliazioni svolte, puntuale pubblicazione di *report* annuali e analisi dei fenomeni ricorrenti gestiti in conciliazione, con opportuno coinvolgimento delle autorità di settore, poiché proprio la gestione dei reclami e delle controversie rivela la qualità dei beni e dei servizi e il livello di lealtà delle pratiche commerciali;
- impegno per le associazioni nel definire un proprio codice etico, individuando nella procedura extra-giudiziale negoziata uno dei modi di interazione trasparente con le aziende, nel rispetto del Codice del Consumo;
- interpretazione comune dell'utilizzo delle clausole compromissorie nei contratti, per evitare rischi di sviluppo di conciliazioni obbligatorie e inique a danno del consumatore;
- impegno delle parti per il riconoscimento nella normativa nazionale dell'immediata esecutorietà del verbale di conciliazione delle procedure paritetiche.

Gli organismi e le procedure sottoscritte dalle associazioni e aziende o associazioni di imprese e i modelli di conciliazione

Nel percorso ventennale della conciliazione in Italia, i protocolli sottoscritti hanno puntato prioritariamente sul modello paritario, che si è rivelato il più idoneo nell'assicurare la composizione pacifica, rapida, gratuita ed efficace della controversia. Per questa ragione esso merita di essere riconosciuto in via definitiva.

Nella esperienza l'organismo e la procedura di conciliazione possono prevedere la possibilità di ricorso al solo modello paritario o a due modelli posti in successione motivata nella procedura medesima: il modello paritario e il modello incentrato sul terzo "*super partes*" (arbitro o mediatore).

Ai fini del riconoscimento degli organismi e delle procedure negoziate e sperimentate e della loro conformità ai contenuti dell'art. 141 del Codice del Consumo e alla luce delle innovazioni elaborate, sia in riferimento ai principi comunitari sia alla pratica, si propone:

- *la previsione di un Comitato di Garanzia.* Esso può essere allocato presso il Ministero dello Sviluppo Economico (in analogia con quanto il Decreto n. 222 del 23 luglio 2004 del Ministero della Giustizia prevede per la regolamentazione degli organismi extra-giudiziali) o presso le autorità di comparto o, infine, per procedure inerenti grandi aziende cariche di un possibile contenzioso, inserito nelle procedure stesse. Il Comitato di Garanzia è costituito da tre componenti, uno in rappresentanza delle imprese, uno in rappresentanza dei consumatori, ed è presieduto dal componente nominato dall'istituzione presso la quale il Comitato è collocato, o comunque da un'autorità di comparto, in funzione di soggetto terzo "*super partes*". Il Comitato non interferisce nella gestione del procedimento di conciliazione, vigila sulla correttezza dell'applicazione delle regole negoziate tra impresa e associazioni e sul monitoraggio dell'attività di conciliazione anche attraverso la pubblicazione di *report* annuali sulle conciliazioni. Ha, dunque, un ruolo di garanzia e di monitoraggio sull'attuazione trasparente e pubblica delle regole negoziate con i protocolli di intesa. I tre componenti, quindi, misureranno e valuteranno solo aspetti quantitativi e formali di osservanza o meno delle procedure da parte dei conciliatori e produrranno relazioni periodiche sul funzionamento dell'organismo di conciliazione, ma rimanendo sempre estranei alla fase della decisione del caso singolo;
- *la previsione di procedure di conciliazione e mediazione con il motivato coinvolgimento di un soggetto terzo.* Si è accennato prima alla procedura-madre, sottoscritta da SIP-Telecom e associazioni dei consumatori, riconosciuta e sostenuta dalla Commissione europea. Tale procedura si componeva di due livelli e due fasi distinte: il primo livello della conciliazione esperito con il modello paritario gratuito, che si è rivelato rapido ed efficiente, e il secondo livello, esperito con il ricorso all'arbitro, non gratuito, ma oneroso. Le due fasi, con un regolamento interno alla procedura stessa, sono innovate per essere "procedura di conciliazione e mediazione" e sono tra loro concatenate; la prima non può mai mancare e la seconda è invece eventuale e scatta solo in caso di insufficienza della prima fase a risolvere la controversia.
La prima fase, tipicamente paritetica, in cui agiscono i due conciliatori delle parti, è gratuita, molto rapida e si può concludere: a) con l'accordo, oppure b) con il mancato accordo, oppure, infine, c) con la scelta unanime dei conciliatori, di chiedere l'aiuto del terzo "mediatore/ facilitatore", il quale, dunque, entra in gioco solo se i due lo richiedono e con il compito di ridurre ulteriormente le distanze tra le parti e, se richiesto da esse, di fare una proposta finale.
In questa seconda fase della procedura, che diviene a pieno titolo collegiale, opera quindi un soggetto con caratteristiche di indipendenza e terzietà.
L'accesso al secondo livello, con il regolamento di mediazione contenuto nella procedura, a differenza del primo, è oneroso. Lo è meno della procedura SIP-Telecom ricordata se, come proponiamo, si faccia riferimento all'art. 3 Tabella A del Decreto n. 223 del Ministero della Giustizia del 23 luglio 2004;
- *quale figura professionale per ricoprire il ruolo di "soggetto terzo" nella procedura di conciliazione e mediazione.* Figura adatta appare quella del conciliatore-mediatore professionista così come emerge dagli artt. 4 e 10 del Decreto n. 222 del Ministero della Giustizia del 23 luglio 2004. Si tratta di una figura che le associazioni e le imprese sottoscrittrici della procedura di mediazione possono collaborare a formare, concordando, se possibile, un elenco di mediatori cui poter attingere, similmente a come avviene per i conciliatori unici nel sistema camerale.

Così impostata, la procedura di conciliazione e mediazione nel suo insieme unitario contiene il necessario elemento di indipendenza e terzietà intrinseco alla fase decisionale.

Procedere all'innovazione delle procedure esistenti di intesa fra associazioni e aziende

Le innovazioni indicate dal punto 6, per i protocolli di intesa già sottoscritti, dovrebbero essere inserite in essi in chiave di integrazione e sviluppo per un obiettivo di qualità più elevata della conciliazione prodotta dalla collaborazione tra associazioni e imprese.

Registro degli accordi

L'accordo quadro, con riferimento all'art. 141 del Codice del Consumo, coinvolge soggetti "pubblici" della conciliazione (Unioncamere e autorità) e soggetti associativi e imprenditoriali. Si tratta di soggetti fra loro diversi per ruoli e modalità di intervento, pertanto l'accordo quadro partirà dall'accettazione della pluralità delle procedure e dei modelli di conciliazione, quelli convenzionali negoziati fra associazioni e imprese e quelli pubblici dei Corecom e delle Camere di Commercio.

Le procedure e i modelli di conciliazione, frutto di accordi sottoscritti dalle associazioni dei consumatori e dalle aziende o associazioni di imprese, faranno parte dell'elenco complessivo degli organismi e delle procedure e, pertanto, sarà cura delle parti comunicare al ministero l'avvenuto raggiungimento dell'accordo per la registrazione.

Il Fondo Conciliazioni per sostenere il costo sostenuto dalle associazioni e dai conciliatori in rappresentanza dei consumatori e utenti degli accordi

L'obiettivo dell'accesso alla procedura di conciliazione, proposto dalla Commissione europea, gratuito o poco oneroso, rapido ed efficace per il consumatore lascia senza copertura il costo sostenuto dalle associazioni e dai conciliatori. Da qui la proposta contenuta nel documento unitario del 15 gennaio 2009 di creare un Fondo Conciliazioni, alimentato dalle multe comminate dalle autorità indipendenti.

Allo stesso fondo possono confluire anche le risorse stanziare sulla base di un protocollo associazioni consumatori-imprese-autorità-ministero. Il fondo dovrebbe essere gestito sulla base di criteri di bilateralità con un controllo da parte del ministero e/o delle autorità di regolazione (vedasi fondi bilaterali per la formazione professionale).

Il fondo dovrebbe intervenire con un contributo per ogni conciliazione positiva, per la formazione dell'aggiornamento dei conciliatori, per la promozione della conciliazione.

Rinnovo progetto Ministero Sviluppo Economico sulla conciliazione

In attesa di costruire un fondo strutturale, si chiede il rinnovo di un progetto del ministero, che recuperi le risorse della conciliazione sul piano culturale (nel vecchio progetto erano previsti 1,8 milioni di euro dirottati ad altre finalità) e consenta una prosecuzione del contributo dei 100 euro a conciliazione.

Sulla base dei contenuti, degli obiettivi e degli impegni indicati nel presente documento si chiede l'attuazione dell'art. 141 del Codice del Consumo, la regolamentazione delle procedure di conciliazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero della Giustizia, e in essa delle procedure di conciliazione sottoscritte dalle associazioni dei consumatori e dalle aziende e associazioni di imprese.