

## **Alternative dispute resolution: European landscape and challenges \***

Augusta Maciuleviciute – Beuc

Introduzione e sintesi a cura di Luisa Crisigiovanni

Quando si affrontano problemi che riguardano beni e servizi è di cruciale importanza risolvere una controversia tra consumatori e imprese nel modo più conveniente ed efficiente possibile. Avviare una causa è complicato, richiede lungo tempo, è oneroso in termini economici e, per molte persone, può essere uno sforzo psicologico non indifferente.

Per queste ragioni, molti consumatori decidono di rivolgersi ai tribunali solo per reclami di consistente valore economico.

Gli ultimi dati disponibili in materia di ADR (*Alternative dispute resolution*) rivelano un aumento nell'utilizzo di tali procedure da parte degli Stati membri.

Le istituzioni europee si dimostrano sempre più sensibili all'argomento: il Parlamento Europeo sta, infatti, per pubblicare un rapporto a riguardo, mentre la Commissione europea sta promuovendo un'iniziativa legislativa per l'autunno 2011. È un passo necessario per incrementare la crescita e consolidare la fiducia nel mercato interno, portando i consumatori a far valere quei diritti che l'Unione europea e gli Stati membri garantiscono loro.

Da studi approfonditi effettuati sulle procedure di risoluzione alternativa delle controversie risulta chiaro che, all'interno dell'Unione europea, ne sono in uso una grande varietà. In uno di questi studi ne sono state identificate almeno 750: commissioni e comitati per i reclami, *Ombudsman*, comitati per la risoluzione delle controversie, centri arbitrali, servizi di mediazione, organismi di conciliazione... solo per citarne alcuni. Ovviamente, la denominazione delle procedure e il metodo utilizzato per facilitare la risoluzione delle controversie non sono fattori determinanti dell'efficacia delle procedure stesse e dipendono largamente dalla cultura e dalle tradizioni di ciascuno Stato membro.

Il concetto di ADR è ampio e include una varietà di metodi di cui le due parti in causa possono avvalersi, per esempio negoziazione, conciliazione, mediazione e altri tipi di arbitrato e procedure ibride. Quale che sia la forma, è importante che tali metodi aderiscano a elevati standard e forniscano ai consumatori l'opportunità di ottenere un giusto risarcimento.

Le caratteristiche essenziali comuni a tutte le ADR dovrebbero essere: rapidità, informalità, convenienza e minore conflittualità rispetto ai tribunali.

Nonostante le diversità, le ADR devono rispettare determinati principi per poter offrire ai consumatori un giusto ed efficace risarcimento. La Commissione europea ha adottato due raccomandazioni per promuovere tali procedure e per determinare i criteri minimi a cui dovrebbero aderire: la Raccomandazione 98/257/Ce si applica alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie che propongono (per esempio, attraverso raccomandazioni) o impongono (per esempio, tramite decisioni vincolanti) una soluzione per risolvere una disputa.

La Raccomandazione 2001/310/Ec prevede che gli organi terzi si adoperino per risolvere una controversia facendo incontrare le due parti coinvolte e assistendole nel raggiungimento di una soluzione basata sul consenso.

Nonostante le due raccomandazioni stabiliscano un numero minimo di criteri da rispettare - tra i quali indipendenza, trasparenza, efficacia - tali criteri non prescrivono come dovrebbero essere gestite le procedure all'interno degli Stati membri.

Sembra che, in alcuni Paesi, organismi che gestiscono le ADR registrati presso la Commissione europea non rispettino i criteri indicati nelle raccomandazioni e, quindi, non dovrebbero essere inclusi nella lista degli organismi certificati.

Come si rileva dallo studio sull'utilizzo dell'Adr nell'Unione europea (DGSanco, 16 ottobre 2009) effettuato sulle Adr, numerose autorità di certificazione accertano l'effettiva conformità dei sistemi alle due raccomandazioni solamente al momento della notifica.

Azioni di *follow up* e rilevazioni effettuate da valutatori esterni e indipendenti sono spesso un'eccezione.

Nel momento in cui si scrive l'articolo, è in atto un'accesa discussione riguardante la possibilità di considerare le mediazioni interne alle aziende come Adr: si tratta di una pratica lodevole e, se funziona correttamente, apporterà un consistente miglioramento ai servizi offerti ai clienti e un passo avanti per quelle imprese che vogliono evitare che un inutile numero di controversie sovraccarichi i meccanismi delle Adr.

Tuttavia, la mediazione delle imprese è sempre interna e non può essere considerata come Adr, in quanto presuppone un accordo diretto tra le imprese stesse e i clienti. È quindi da considerarsi un mero meccanismo di trattamento dei reclami interno, sebbene ad alto livello.

A tale riguardo, la "conciliazione paritetica", procedura largamente utilizzata in Italia, è un tipico esempio di come funziona un'Adr. In questo tipo di conciliazione, le negoziazioni sono svolte da rappresentanti delle imprese e delle associazioni di consumatori; non esiste la figura del terzo neutrale che aiuta le parti nella ricerca della decisione. Se il consumatore è d'accordo sulla proposta di risoluzione della controversia, la procedura si conclude con esito positivo. Non essendo una procedura risolta direttamente dal consumatore o dal rappresentante dell'impresa, può essere annoverata tra le varie modalità di Adr.

Affinché una procedura abbia successo, è necessario incrementare la consapevolezza e la fiducia dei consumatori e per fare ciò bisogna agire su tre fronti: informare i consumatori su questo tipo di procedure e su come accedervi nel caso in cui abbiano in corso una controversia con un'impresa; rendere disponibili informazioni dettagliate sulle procedure alternative di risoluzione delle controversie su siti web dedicati; rendere pubblici e accessibili ai consumatori i risultati delle procedure (decisioni o raccomandazioni).

Per quanto riguarda i periodi di prescrizione dell'azione giudiziaria, sarebbe auspicabile che questi venissero sospesi durante la presentazione della domanda di Adr.

In merito alla possibilità di utilizzare queste ultime come modalità meno complesse di gestione dei risarcimenti collettivi, è importante sapere che non tutti gli organismi di conciliazione hanno la possibilità di offrire supporto a ricorsi di massa.

La procedura di risoluzione alternativa delle controversie è insomma un eccellente strumento per appianare dispute fra consumatori e imprese, in quanto offre soluzioni semplici, rapide ed economiche rispetto a ricorsi in sede giudiziaria.

È, inoltre, una procedura informale, cosa che risulta incoraggiante per i consumatori. Le informazioni raccolte dalle Adr, infine, dovrebbero essere rese pubbliche e utilizzate dalle imprese, per ottimizzare beni e servizi, e dalle agenzie governative o dai legislatori, per migliorare la situazione dei mercati.

Ciò che i consumatori chiedono all'Unione europea è dunque un approccio equilibrato che concili la creatività e la flessibilità dei meccanismi di Adr e il bisogno di garantire ai consumatori tutela e procedure corrette. È necessario tutelare gli interessi del consumatore senza privare le Adr dei vantaggi di cui gode rispetto ai procedimenti giudiziari: rapidità, convenienza e flessibilità (per esempio tenendo in considerazione opinioni legali, norme basate sul principio di equità, codici di condotta ecc.), così come la ricerca di soluzioni creative che non sarebbero possibili nell'ambito di un tribunale. Tuttavia, le Adr devono rispettare determinati standard ed essere in grado di offrire servizi di alto livello e, in ogni caso, essere solo uno dei tanti strumenti a disposizione per risolvere le dispute.

Introdurre meccanismi di Adr senza che ci sia la possibilità di intraprendere azioni collettive risarcitorie sarebbe altresì insufficiente, perché non incentiverebbe le imprese al raggiungimento di un accordo per la risoluzione della controversia con i consumatori.

\* La versione integrale sarà pubblicata sul numero 3/2011