



Camera di Commercio
Reggio Emilia

Unioncamere
Emilia Romagna



L'Europa alla portata della vostra impresa

Sistemi per la risoluzione alternativa delle controversie per le imprese e i consumatori: La mediazione

11 Aprile 2011 ore 15,00

Aula Magna
Camera di commercio di Reggio Emilia - Palazzo Scaruffi - via Crispi 3

Documento di background

Le disposizioni sugli strumenti per la risoluzione alternativa delle controversie, conosciute anche come meccanismi extragiudiziali, sono state previste in Europa per dirimere le controversie tra consumatori e imprese. Queste disposizioni prevedono la presenza di una parte terza come arbitro o mediatore per aiutare l'azienda ed il consumatore a raggiungere un accordo.

Il vantaggio dei meccanismi di risoluzione alternativa delle dispute è quello di offrire una maggiore flessibilità rispetto al processo giudiziario e di coniugare maggiormente i bisogni sia dei consumatori che degli imprenditori. Rispetto al processo, questo tipo di risoluzione delle controversie è meno costoso, più rapido e informale.

I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie si sono sviluppati in maniera differente all'interno dell'Unione europea: alcuni sono frutto di iniziative pubbliche a livello centrale (come gli organismi per l'esame dei reclami dei consumatori dei Paesi Scandinavi) oppure a livello locale (come le Corti di arbitrato in Spagna) o sono nati da iniziative private (come i mediatori delle banche o delle società di assicurazioni).

Proprio a causa di questa diversità lo status delle decisioni adottate da questi organismi differisce in maniera sostanziale: alcune sono mere raccomandazioni (come nel caso degli atti degli organismi per l'esame dei reclami dei consumatori dei Paesi scandinavi e nella maggioranza delle mediazioni private), altre sono vincolanti solamente per i professionisti (come nel caso della maggioranza degli

atti dei sistemi di conciliazione delle banche) e altre sono vincolanti per entrambe le parti (le decisioni degli arbitrati).

La Commissione europea è stata attiva nella promozione dello sviluppo dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie: due raccomandazioni adottate dalla Commissione europea hanno stabilito alcuni criteri qualitativi che ogni tipologia di risoluzione alternativa deve garantire per coloro che ne usufruiscono.

Inoltre, la proposta della Commissione europea di una Direttiva Europea sulla mediazione nelle materie civili e commerciali mira ad assicurare una forte relazione tra il processo di mediazione ed i procedimenti giudiziari, stabilendo norme europee comuni su un certo numero di aspetti centrali della procedura civile.

Infine, la rete dei Centri Europei per i consumatori (ECC-Net) fornisce ai consumatori informazioni ed assistenza per accedere al metodo più appropriato di risoluzione alternativa delle controversie in un Stato membro estero.

Iniziative della Commissione europea

Per assicurare che i sistemi extragiudiziali offrissero a tutte le parti coinvolte delle garanzie minime di qualità, la Commissione europea nel 1998 ha pubblicato la Raccomandazione 98/257/EC.

Alcuni anni dopo il Consiglio notò, all'interno della Risoluzione del 13 Aprile 2000 relativa al Network comunitario di organismi nazionali per la risoluzione extra-giudiziale delle dispute dei consumatori, che molti sistemi extragiudiziali si ponevano al di fuori degli scopi della Raccomandazione 98/257/EC ma anche che, nonostante ciò, svolgevano un ruolo utile nella risoluzione delle dispute dei consumatori. Il Consiglio invitò quindi la Commissione europea a sviluppare ulteriori criteri per includere questi casi.

La Raccomandazione 98/257/EC è limitata alle procedure nelle quali una terza parte propone o impone una decisione per risolvere la disputa (come l'arbitrato) ma non riguarda le procedure per la risoluzione consensuale (come la mediazione) nelle quali la terza parte facilita la risoluzione di una disputa relativa al consumatore assistendo le parti nel trovare una soluzione comune.

La Raccomandazione 2001/310/CE stabilisce invece criteri comuni che dovrebbero guidare tutte le procedure consensuali in modo da dare fiducia ai consumatori ed alle aziende su una gestione imparziale, efficace e rigorosa della procedura. I criteri non prescrivono come dovrebbero essere gestite queste procedure, ma identificano un insieme di principi che queste dovrebbero seguire in modo da assicurare un minimo standard comune.

La Commissione europea sta attualmente esaminando il funzionamento dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie in Europa per comprendere se le imprese considerino queste procedure un metodo valido per la risoluzione delle dispute con i consumatori.

La corrente consultazione è parte di questo lavoro e la Commissione europea terrà in considerazione le opinioni degli imprenditori in modo da pianificare politiche future sulla risoluzione alternativa delle controversie che tengano in considerazione anche i loro bisogni.

Ulteriori documenti ed informazioni utili sono reperibili all'indirizzo: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm. Navigando in questa pagina è possibile conoscere i sistemi notificati per la risoluzione alternativa delle dispute nei Paesi europei.