



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

Aula Magna, 11 aprile 2011
Camera di commercio di Reggio Emilia - Palazzo Scaruffi - via Crispi 3

INTRODUZIONE

Per sistemi alternativi di risoluzione delle controversie si intendono tutte le procedure di risoluzione delle controversie in sede extragiudiziale tra cui la mediazione, la conciliazione, l'arbitrato e esame dei reclami dei consumatori.

La Commissione europea sta attualmente studiando il funzionamento di tali sistemi in Europa e vuol conoscere le Vs. opinioni sull'efficacia di questi strumenti al fine di elaborare politiche in materia di risoluzione alternativa delle controversie che rispondano anche alle esigenze del mondo imprenditoriale.

Unioncamere Emilia-Romagna, nell'ambito delle attività della rete Enterprise Europe Network, ha organizzato questo incontro con le imprese al fine di illustrare alcuni sistemi di alternativi di risoluzione delle controversie e di somministrare il presente questionario per raccogliere i punti di vista delle imprese che verranno comunicati alla Commissione europea in forma ANONIMA.

La Commissione Europea ed Unioncamere Emilia-Romagna ringraziano per la partecipazione a questa consultazione europea.

Questionario

Sistemi per la risoluzione alternativa delle controversie tra imprese e consumatori

Profilo dell'azienda

Ragione sociale dell'azienda: _____

Nome del partecipante: _____

Tel. _____ E-mail: _____

Indirizzo: _____

P. IVA: _____ CF: _____

1. In quale Paese ha sede la Vostra azienda? _____

2. In quanti Paesi dell'Unione Europea (oltre al Vostro) vendete regolarmente prodotti o servizi?

3. Numero di dipendenti dell'impresa: 0-9 10-49 50-249

4. Principale settore di attività dell'impresa: _____

A. Conoscenza dei sistemi alternativi della risoluzione delle controversie

1. Avete sentito parlare di un sistema alternativo di risoluzione delle controversie nel vostro Paese?

- Sì
 No (*passare alla domanda n. 3*)

2. Come avete saputo della sua esistenza?

- La nostra impresa aderisce a un sistema di questo tipo
 Ne siamo stati informati da un consumatore
 Siamo venuti a saperlo da un'altra impresa
 Abbiamo letto qualcosa in proposito in un giornale/rivista/sito
 Altro [specificare]: _____
 Non so

B. Esperienza con sistemi alternativi della risoluzione delle controversie

3. Avete avuto delle controversie con consumatori in passato?

- Sì (passare alla domanda 3a)
 No (passare alla domanda 4)

3a. Avete mai fatto ricorso ad un sistema alternativo per risolvere una controversia con un consumatore?

- Sì (passare alla domanda 3b)
 No (passare alla domanda 3c)
 Non so

3b. In quali circostanze avete già fatto ricorso ad un sistema alternativo per risolvere una controversia con un consumatore?

- In una controversia in ambito nazionale
 In una controversia transfrontaliera
 In controversie nazionali e transfrontaliere

3c. Vi è mai capitato di voler ricorrere ad un sistema alternativo di gestione delle controversie e di scoprire che non era disponibile?

- Sì (passare alla domanda 3d)
 No

3d. Specificate in quale settore non era disponibile un sistema alternativo di gestione delle controversie (E' possibile segnare più di una risposta):

- Banche
 Assicurazioni
 Investimenti/Titoli
 Trasporti
 Servizi postali
 Viaggi organizzati/Turismo
 Viaggi aerei
 Telecomunicazioni
 Elettricità, acqua, riscaldamento
 Beni di consumo diversi dagli alimentari
 Costruzioni
 Altro tra cui :
 Diritti reali
 Divisione
 Successione ereditaria
 Patti di famiglia
 Locazione
 Comodato
 Affitto d'aziende
 Condominio

- RC Auto e Natanti
 - Risarcimento del danno da responsabilità medica
 - Risarcimento del danno da diffamazione
 - Subfornitura
- Altro [specificare]: _____

[Le prossime domande comprese tra 3e e 3h sono per le imprese che abbiano già utilizzato sistemi alternativi di risoluzione delle controversie]

3e. Nel complesso, la Vostra esperienza con i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie è stata:

- Eccellente
- Buona
- Neutra
- Negativa
- Molto negativa
- Non so

3f. Secondo la Vostra esperienza, quale è il rapporto tra il costo di un sistema alternativo e quello di un procedimento giudiziario?

- È più costoso risolvere una controversia con un sistema alternativo che un sistema giudiziale
- È ugualmente costoso ricorrere ad un sistema alternativo o ad un sistema giudiziale
- È meno costoso risolvere una controversia con un sistema alternativo che un sistema giudiziale
- Non so

3g. Quanto ci è voluto, più o meno, per risolvere la controversia l'ultima volta che avete usato un sistema alternativo?

- Meno di 1 settimana
- Meno di 1 mese
- Meno di 3 mesi
- Meno di 6 mesi
- Meno di 1 anno
- Più di un anno

3h. Vista la Vostra esperienza, ricorreste di nuovo a un sistema alternativo in caso di controversia con un consumatore?

- Sì
- No
- Non so

4. Se aveste una controversia da risolvere, a chi preferireste rivolgervi?

- Ad un tribunale (*passare alla domanda 7*)
- Ad un organismo di risoluzione alternativa (*passare alle domande 5 e 6*)
- Non so

5. **A vostro giudizio, quali sono i principali vantaggi dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie?** (E' possibile segnare solo 1 risposta)

- Il basso costo
- La semplicità della procedura
- La rapidità della procedura
- L'assenza di danni alla reputazione dell'impresa
- Non so
- Altro [specificare]: _____

6. **Con quale tipo di decisione dovrebbero intervenire gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie?** (E' possibile segnare solo 1 risposta)

- Aiutando le parti a raggiungere un accordo
- Prendendo una decisione non vincolante (ad es. una raccomandazione)
- Prendendo una decisione vincolante per l'impresa
- Prendendo una decisione vincolante per entrambe le parti
- Altro [specificare]: _____
- Non so

C. Procedure di risoluzione alternativa on-line

Per procedura on-line intendiamo una procedura che si svolga interamente on-line, su apposite piattaforme informatiche e/o per via elettronica (ad es. e-mail, Skype)

7. **Sareste disposti a risolvere una controversia attraverso una procedura alternativa di risoluzione delle controversie on line?**

- Sì
- No
- Non so

D. Procedure collettive

Per procedura collettiva si intende una procedura comune con la quale viene risolta una serie di controversie sullo stesso tema con più consumatori

8. **Ritenete che una procedura collettiva sia un buon modo per risolvere più controversie sullo stesso tema con un gruppo di consumatori?**

- Sì (passare alla domanda 9)
- No (passare alla domanda 10)
- Non so

9. **Perché ritenete che una procedura collettiva sia un buon modo per risolvere più controversie sullo stesso tema con un gruppo di consumatori?** (E' possibile segnare solo 1 risposta)

- Riunendo più controversie la procedura costa di meno
- Riunendo più controversie la procedura è più rapida
- Consente di risolvere in modo omogeneo le controversie con più consumatori

- Non so
- Altro [specificare]: _____

E) Finanziamento dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie

Un sistema di risoluzione alternativa delle controversie può essere finanziato in vari modi. Il finanziamento può ad esempio essere pubblico o privato (attraverso contributi delle imprese o delle parti) o misto.

10. In che modo sareste disposti a contribuire alla copertura dei costi di istituzione e funzionamento di un sistema alternativo delle controversie? (E' possibile segnare solo 1 risposta)

- Non siamo disposti a contribuire al finanziamento
- Siamo disposti a versare un contributo per ogni controversia per la quale usiamo il sistema
- Siamo disposti a pagare un contributo annuale
- Siamo disposti a pagare una tassa apposita a carico delle imprese
- Altro [prego specificare] _____
- Non so