

Il termine **Alternative Dispute Resolution** (ADR) è usato per indicare tutti i sistemi per risolvere le controversie senza l'intervento diretto degli organi giurisdizionali.

I sistemi ADR si avvalgono generalmente di un terzo, arbitro o mediatore, che aiuta le parti a trovare un accordo. È possibile classificarli in base al tipo di procedura e ai risultati cui essa conduce: mentre le procedure di arbitrato sfociano o in una decisione non vincolante (raccomandazione) o in una vincolante solo per una parte o per entrambe, i sistemi basati sulla mediazione tentano di raggiungere un accordo consensuale tra di esse.

La Commissione europea, grazie all'attività svolta dalla [Direzione generale della Giustizia e dei consumatori](#), ha presentato un pacchetto di proposte che comprende una [comunicazione](#), una direttiva sull'ADR ed un regolamento sull'ODR, approvate definitivamente nel marzo 2013.

- [Obiettivi](#)
- [Iter normativo](#)
- [Il punto di vista europeo](#)

### Obiettivi

L'obiettivo principale dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie è di limitare il ricorso alle forme tradizionali di tutela giurisdizionale e consentire un notevole risparmio di tempo e di costi per le parti. Infatti, la maggior parte di tali procedure sono prive di oneri per i consumatori o presentano costi moderati (al di sotto di 50 euro) e si concludono entro 90 giorni.

L'intervento è altresì volto ad assicurare che la qualità degli organismi ADR sia uniforme in tutto il territorio dell'Unione e che i consumatori possano accedervi ovunque si trovino e indipendentemente dallo strumento utilizzato per effettuare i loro acquisiti.

[Torna su](#)

### Iter normativo

Il campo di applicazione della [direttiva sull'ADR](#) si estende a tutte le controversie del consumo transfrontaliere (B2C) ad esclusione di quelle tra imprese (B2B). Essa ricomprende i sistemi ADR che si basano sull'intervento di un terzo (arbitrato, conciliazione, mediazione, ecc.), ma non le negoziazioni dirette tra le parti o i tentativi messi in atto dal giudice per favorire la composizione della controversia oggetto di un procedimento giudiziario. La direttiva punta a risolvere alcuni problemi identificati dalla Commissione che compromettono l'efficacia delle procedure ADR esistenti: lacune nella copertura, scarsa consapevolezza dei consumatori e qualità disomogenea delle procedure. Gli aspetti principali della nuova normativa sono:

- assicurare la facile accessibilità ai meccanismi ADR, così che tutti i consumatori possano presentare una controversia sia online sia offline e che un caso non possa essere rifiutato da un organo ADR a meno che non sia fornita una valida giustificazione;
- permettere l'accesso ai meccanismi ADR solo ai consumatori in quanto i professionisti dispongono già di adeguati strumenti giudiziari per tutelare i propri interessi;
- assicurare l'indipendenza delle persone addette all'ADR, introducendo requisiti professionali e regole per la loro nomina da parte di organi collegiali;
- assicurare la trasparenza delle procedure, prevedendo anche la pubblicazione di "decisioni esemplari" per incoraggiare lo scambio di migliori pratiche ed incoraggiare i professionisti a migliorare gli standard;
- assicurare l'efficacia delle procedure per rendere gli ADR più vantaggiosi rispetto alle procedure convenzionali. A tal fine, il relatore propone l'introduzione di un limite massimo di 90 giorni per la soluzione di una controversia, con possibilità di proroga nei casi previsti;
- offrire la possibilità alle parti di una controversia sottoposta a ADR di scegliere se accettare o meno una decisione vincolante;
- assicurare che i consumatori abbiano accesso ad informazioni accurate e chiare sulle modalità di accesso agli organismi ADR, chiedendo ai professionisti di fornire tali informazioni in una vasta gamma di documenti e senza imporre condizioni eccessivamente onerose.

Per i consumatori che effettuano acquisti online in altri Paesi dell'UE, il [regolamento sull'ODR](#) si pone l'obiettivo di istituire una piattaforma elettronica che funzioni come uno sportello unico, consentendo ai consumatori di inviare direttamente i propri reclami all'ente nazionale competente in tema di soluzione alternativa del contenzioso e di risolverlo interamente online entro 30 giorni. Si è scelto di elaborare una normativa dedicata al commercio elettronico perché l'assenza di sistemi efficaci di ricorso per tali transazioni impedisce lo sviluppo del mercato digitale. Il regolamento prevede:

- l'applicazione a tutte le transazioni online, ivi comprese quelle effettuate a livello nazionale;
- il rafforzamento del ruolo della rete dei consulenti dei consumatori, per esempio prevedendo che contribuiscano a risolvere problemi linguistici o assistano le parti nella scelta del sistema ADR nel caso in cui la piattaforma ne abbia individuato più di uno;
- che i consulenti dei consumatori abbiano come base i Centri europei dei consumatori;
- l'introduzione di un termine massimo di 7 giorni lavorativi per il trattamento del reclamo da parte della piattaforma ODR;
- la proroga a 90 giorni il termine per la soluzione della controversia da parte dell'organismo ADR.

È stato, inoltre, adottato un piano di azione per il periodo 2014-2018 per cercare di interconnettere tutti i registri di interesse generale per il miglior funzionamento dei sistemi di giustizia elettronica a livello europeo.

Infine, nel gennaio 2016 la Commissione ha lanciato una [nuova piattaforma ODR per la risoluzione alternativa delle controversie online](#)

La piattaforma permetterà di risolvere le controversie online (anche quelle transfrontaliere) in modo veloce, senza dover ricorrere a lunghe e costose procedure giudiziarie. I siti di commercio elettronico dovranno indicare obbligatoriamente il link alla procedura. Inoltre, il regolamento prevede la designazione di punti di contatto nazionali che avranno il compito di dare assistenza, fornire informazioni e di agevolare la comunicazione tra le parti e agli organismi ADR competenti.

[Torna su](#)

### Il punto di vista europeo

[EUROCHAMBRES](#) ha pubblicato, nel mese di aprile 2014, un *position paper* con il quale evidenzia i benefici apportati dalla mediazione alla risoluzione delle controversie civili e commerciali in termini di risparmio di tempo e denaro, di tutela delle relazioni tra le imprese e di competitività dell'economia europea. L'associazione europea delle Camere di commercio ha quindi rivolto numerose raccomandazioni all'UE e agli Stati membri in merito all'introduzione di misure, vincolanti o non, che, a titolo esemplificativo, potrebbero favorire l'utilizzo della mediazione e sanzionino gli avvocati che non informano le parti di una controversia sulla possibilità di farvi ricorso. Allo stesso tempo, EUROCHAMBRES ha sottolineato la natura

volontaria del processo e la necessità di assicurare che le parti possano interromperlo in qualsiasi momento senza che vi sia l'obbligo di giungere ad un compromesso. Infine, essa ha sostenuto la necessità di incentivare l'introduzione di una clausola sulla mediazione sia nei contratti tra privati che in quelli conclusi dalla Pubblica Amministrazione, di affidare alle Camere di commercio il compito di sviluppare e diffondere clausole standard e di registrare gli accordi raggiunti in seguito a procedimenti di mediazione nel settore commerciale.

[UEAPME](#) giudica positivamente il fatto che, in occasione della votazione di metà dicembre 2012 in Commissione IMCO sulle relazioni relative all'ADR ed all'ODR, gli eurodeputati abbiano limitato, rispetto alla proposta iniziale della Commissione europea, le informazioni che i commercianti sono obbligati a fornire ai consumatori.

Inoltre, come auspicato dall'associazione, i parlamentari europei hanno reso applicabile il sistema ODR sia per i casi consumatori-commercianti (C2B) sia commercianti-consumatori (B2C). Tuttavia, ciò non riguarderà il sistema ADR, limitato alle controversie C2B. Da parte sua, UEAPME ritiene che non ci sia alcuna valida ragione per discriminare il commerciante in tale maniera, perciò invita il Parlamento europeo a rendere sia l'ADR sia l'ODR disponibile per B2C and C2B.

Infine, [BUSINESSEUROPE](#), la Confindustria europea, esprime il proprio sostegno all'iniziativa della Commissione europea volta a diffondere in Europa i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie.

BUSINESSEUROPE concorda con EUROCHAMBRES nell'evidenziare le profonde differenze esistenti tra i vari sistemi giuridici europei e riconosce che la stessa soluzione non potrà facilmente adattarsi a tutte le diverse situazioni presenti nel panorama europeo.

Il position paper sottolinea, inoltre, che la natura volontaria dell'ADR dovrebbe essere preservata e che i casi di mediazione obbligatoria dovrebbero rimanere delle eccezioni alla regola della volontarietà. Il miglior modo per promuovere questi sistemi consiste infatti nel dimostrare concretamente la loro efficienza, attraverso la competenza dei soggetti che esercitano la funzione di mediatore e l'obiettività delle decisioni prese.

Ha espresso il proprio parere anche [EuroCommerce](#), l'associazione delle Confcommercio europee, che ricorda come l'accesso alla giustizia rappresenti uno dei diritti fondamentali sanciti dalla

[Convenzione europea dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.](#)

I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie devono quindi rappresentare una priorità per l'Unione europea, specie in un momento in cui le tradizionali procedure giurisdizionali non soddisfano i bisogni dei cittadini e delle imprese.

Il carattere volontario dell'ADR è considerato da Eurocommerce come un elemento essenziale per la sua diffusione e come tale andrebbe preservato. Insieme ad esso, devono essere ricordati gli altri elementi su cui si basano i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie: la

flessibilità, l'economicità, l'informalità della procedura, la natura consensuale e la possibilità di ricorrere agli organi della giustizia ordinaria in caso di insuccesso della procedura alternativa.

[BEUC](#), una delle associazioni europee dei consumatori più rappresentative, ha accolto favorevolmente l'iniziativa sull'ADR, ritenuta uno dei più efficaci strumenti di tutela dei consumatori, a condizione che gli organismi che se ne occupano rispettino determinati principi e requisiti.

La qualità e la trasparenza degli schemi di ADR rappresenta, inoltre, un forte incentivo al loro utilizzo da parte dei consumatori.

Circa il tema dell'obbligatorietà dell'ADR, che rappresenta una delle questioni centrali per la definizione di un quadro europeo, il BEUC ritiene che i consumatori non dovrebbero essere in alcun caso obbligati a ricorrere alle procedure alternative, ma per controbilanciare la loro posizione di debolezza contrattuale si potrebbe istituire un sistema europeo di risoluzione alternativa delle controversie obbligatorio per le imprese.

Il tema dell'ADR risulta, inoltre, strettamente legato a quello dei [ricorsi collettivi](#): i due strumenti, infatti, si completano a vicenda per fornire ai consumatori una tutela piena ed efficace.

Quanto, infine, alle modalità di finanziamento, il BEUC ritiene che non siano da escludere contributi provenienti dal settore privato, a condizione di garantire l'indipendenza degli organismi di mediazione.

[Torna su](#)

Referente Unioncamere: [Tiziana Pompei](#)

Per maggiori informazioni: [sede.bruxelles@unioncamere-europa.eu](mailto:sede.bruxelles@unioncamere-europa.eu)