

23 settembre 2015 11:09

Risoluzione stragiudiziale delle controversie del consumatore in ambito europeo con le ADR

di [Rita Sabelli](#)

Ultimo aggiornamento: 23/11/2018

Nel Settembre 2015 sono state introdotte nell'ordinamento italiano le ADR (Alternative Dispute Resolution) per i consumatori, in ottemperanza alle direttive europee (Direttiva 2013/11/UE recepita dal D.lgs.130/2015), procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tramite specifici organismi iscritti in appositi elenchi.

Esse si applicano alle controversie inerenti contratti di vendita o di servizi stipulati tra consumatore e professionista sia nazionali (tra parti residenti nello stesso stato membro UE) che transfrontaliere (tra parti residenti in diversi stati membri UE).

Si tratta di nuove procedure della durata massima fissata per legge in 90 giorni con costi nulli o ridotti per i consumatori, attivabili con o senza assistenza di un legale. Esse non modificano né confliggono con le mediazioni già previste dalla legge (come la mediazione civile che in taluni campi è obbligatoria) ma si applicano in un certo senso "orizzontalmente", stante il loro specifico e "ridotto" raggio.

Il consumatore quindi può trovare organismi ADR in ogni ambito conciliativo, sia come organismi nuovi sia come organismi già attivi nel campo della mediazione civile, ognuno con un regolamento che si dovrà rifare alle disposizioni generali fissate a livello europeo spiegate in questa scheda.

L'elenco degli organismi ADR è tenuto presso gli enti di competenza distinti a seconda della materia trattata (Ministero dello sviluppo economico, Autorità garanti, Consob, etc.).

All'interno della categoria ADR rientrano le ODR (Online Dispute Resolution) che sempre nell'ambito rapporti consumatore-professionista riguardano le controversie sorte da acquisti di beni o servizi avvenuti online, disciplinate dal Regolamento UE 524/2013. Informazioni nella scheda

[Acquisti ONLINE in ambito europeo, le conciliazioni ODR per risolvere le controversie](#)

Indice scheda

[COSA SONO, PRINCIPI](#)

[DOVE TROVARLE](#)

[PROCEDURA](#)

[COSTO PER IL CONSUMATORE](#)

[SITI WEB, INFORMAZIONI](#)

[RAPPORTI TRA ADR E ALTRE MEDIAZIONI](#)

[ESCLUSIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

[COSA SONO, PRINCIPI](#)

Come già visto le ADR per il consumatore si applicano alle controversie inerenti contratti di vendita o di servizi stipulati tra consumatore e professionista sia nazionali (tra parti residenti nello stesso stato membro UE) che transfrontaliere (tra parti residenti in diversi stati membri UE).

Si possono avere due livelli di intervento: l'organismo ADR può limitarsi a riunire le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole o proporre una. Quest'ultima, se accettata, è vincolante.

Le procedure devono:

- essere disponibili e facilmente accessibili sia online che offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- consentire la partecipazione senza obbligo di assistenza legale. Le parti sono comunque libere di ricorrere a pareri di soggetti indipendenti o di farsi rappresentare da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- essere gratuite o a costi minimi per i consumatori. Su questo punto ancora è tutto da capire, perché sono i

regolamenti (che ancora mancano) che dovranno predisporre le tariffe.

La presentazione della domanda di inizio procedura (esattamente la data di ricezione da parte dell'organismo ADR) interrompe i tempi di prescrizione e decadenza relativi alle pretese eventualmente oggetto della controversia. Se la procedura fallisce i termini ripartono dalla data di comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia.

DOVE TROVARLE

Elenchi di ADR

Gli organismi ADR operativi sono iscritti in appositi elenchi distinti per settore/argomento, gestiti da enti che su settore hanno competenza:

- ARERA (Autorità di regolamentazione per le reti, energie ed ambiente), per i settori energia elettrica, gas e servizi idrici.

[L'elenco degli organismi si trova QUI](#)

- AGCOM (Autorità per le telecomunicazioni), per il settore telefonia, internet, pay tv, contenuti audiovisivi, servizi postali.

[L'elenco degli organismi si trova QUI](#)

- Banca D'Italia per le controversie gestite dall'[Arbitro bancario finanziario \(ABF\)](#);

- Consob, per le controversie gestite dalla relativa camera di conciliazione e arbitrato;

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie>

- Ministero sviluppo economico per le negoziazioni paritetiche relative ai settori non regolamentati o per i quali le autorità non adottano specifiche disposizioni, e per le commissioni conciliative delle camere di commercio per le controversie tra professionisti e consumatori che non rientrano nei registri tenuti dal Ministero della giustizia ex D.lgs.28/2010.

[L'elenco degli organismi si trova QUI](#)

- Altre autorità amministrative indipendenti di regolazione di specifici settori, se disciplinano procedure ADR;

Organismo ADR proposto dal professionista

E' possibile che il professionista con cui il consumatore ha una controversia abbia già scelto un organismo ADR per tali circostanze e di questo deve nel caso ovviamente avvisare il consumatore stesso sul proprio sito web (se esiste) e nelle condizioni contrattuali, indicando tutti i dati utili per contattare l'ADR.

Allo stesso modo il professionista potrebbe proporre (per iscritto) al consumatore un organismo ADR nel caso ritenesse impossibile risolvere la controversia in altro modo.

Da sapere in ogni caso che il consumatore è libero di utilizzare quell'organismo ADR o meno ed eventuali clausole che lo vincolassero in tal senso sarebbero considerabili come vessatorie, come allo stesso modo il tentativo da parte del professionista di rendere difficile il tentativo conciliativo di per sé.

PROCEDURA

La procedura è volontaria e oltre che per via telematica (tipica) dovrà poter esser svolta in modi alternativi (via posta cartacea o altro). Su questo punto il MISE precisa che la modalità offline può in alcuni casi essere negata o limitata alla sola presentazione della domanda con proposta di soluzioni alternative che consentano di trasformare la domanda offline in domanda online.

Prima di rivolgersi all'ADR È bene che il consumatore tenti almeno un contatto col professionista per reclamare, meglio se in modo tracciabile ovvero con raccomandata a/r o pec. Alcune ADR potranno richiedere, prima di far partire la procedura, che siano state tentate negoziazioni dirette.

Il consumatore deve presentare domanda entro un determinato lasso di tempo fissato dall'organismo ADR (nei propri regolamenti), almeno un anno dalla data di presentazione del reclamo al professionista; la controversia deve avere un valore (soglia monetaria) che rientra nei limiti fissati dall'ADR.

L'organismo che ha ricevuto la domanda deve dare comunicazioni alle parti dell'avvio della procedura, non appena ricevuto il fascicolo.

Le parti dovranno essere informate, anche attraverso il sito dell'ADR, che non sono obbligate a ricorrere ad un avvocato o consulente legale ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate da terzi in

qualsiasi momento della procedura.

La procedura deve concludersi entro 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo. In casi particolarmente complessi il termine può prorogarsi di ulteriori 90 giorni, ovviamente con avviso dato alle parti.

Si possono avere due livelli di intervento: l'organismo ADR può limitarsi a riunire le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole o proporre una. In alcuni casi quest'ultima, se accettata, può essere vincolante. Saranno i regolamenti ancora da emanare a chiarire se il vincolo sarà di tipo contrattuale o se vi sarà una sorta di verbale con valore di titolo esecutivo.

Nel caso l'organismo ADR proponga una soluzione le parti dovranno essere informate, prima di scegliere se accettare o meno:

- che la soluzione proposta potrebbe non coincidere con il risultato che potrebbe essere ottenuto in un normale procedimento giudiziario che applichi norme giuridiche.
- che possono scegliere se seguire o meno la soluzione proposta;
- dell'effetto giuridico che segue l'accettazione;

E dovranno disporre, prima di esprimersi, di un periodo di riflessione ragionevole.

L'esito della procedura dovrà essere notificato alle parti per iscritto o su un supporto durevole, con esposizione dei motivi sui quali è fondato.

Se l'ADR ritiene di non poter prendersi carico della controversia avviserà le parti con una spiegazione motivata delle sue decisioni, entro 21 giorni dalla ricezione della domanda.

Nel corso della procedura le parti dovranno avere la possibilità di esprimere la loro opinione e/o di ottenere dall'organismo le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che questa non abbia espressamente chiesto che gli stessi debbano restare riservati e/o di ottenere eventuali dichiarazioni ed opinioni rilasciate da esperti, esprimendo osservazioni in merito.

Gli addetti che operano nell'ADR dovranno avere specifiche competenze e devono occuparsi di controversie dove non vi sia conflitto d'interesse. Nel caso devono essere sostituite o la controversia in questione dev'essere passata ad altra ADR. Possono andare avanti solo con espresso consenso delle parti debitamente portate a conoscenza del problema.

Nelle procedure dove l'organismo propone una soluzione amichevole le parti potranno ritirarsi in qualsiasi momento; il consumatore, da parte sua, potrà, a prescindere dall'esito della procedura, rivolgersi al giudice.

La partecipazione alla procedura non preclude in ogni caso la possibilità di chiedere un risarcimento del danno attraverso un normale procedimento giudiziario.

Motivi di rifiuto

Riguardo ai motivi per i quali l'ADR potrà rifiutarsi di attivare la procedura, è il regolamento stesso dell'organismo che dovrà specificarli.

Questi i possibili motivi di rifiuto:

- il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo nè cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- la controversia è futile o temeraria;
- la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;

- il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

COSTO PER IL CONSUMATORE

Secondo il Ministero dello Sviluppo economico, nel rispetto del principio generale per cui il consumatore deve avere facile accesso alle ADR, sarebbe auspicabile che gli organismi prevedessero per questa categoria mediazioni gratuite. Precisa tuttavia che è legittima la previsione del pagamento di un'indennità simbolica/contributo minimo non collegata agli effettivi costi della procedura.

Per il consumatore è fissato un limite massimo del contributo di:

- euro 30 per le controversie di valore fino a 50.000 euro;
- euro 60 per le controversie di valore superiore.

Ambedue, eventualmente, da versare al 50% nel momento della presentazione della domanda e al 50% in caso di prosecuzione della procedura.

Gli organismi ADR possono anche prevedere che il contributo pagato dal consumatore venga rimborsato dal professionista in caso di esito della mediazione favorevole al consumatore.

SITI WEB, INFORMAZIONI

Sul sito delle ADR dovrà essere specificato il settore di competenza e l'eventuale limite di valore delle controversie accettate.

Ci dovranno essere tutti i riferimenti per il contatto del consumatore, non solo telematico, quindi indirizzo geografico ed e-mail ed una modalità telematica di presentazione delle domande per fruire della procedura, nonché i motivi della possibile mancata accettazione delle stesse.

Al consumatore deve anche esser data possibilità di scambiare informazioni con la controparte per via elettronica e, se possibile, per via postale.

Riguardo alla procedura, vi dovrà essere specificato:

- la/e lingua/e in cui si svolge;
- le eventuali attività che le parti sono tenute a rispettare prima di avviare la procedura (per esempio l'invio di un reclamo o un tentativo di negoziazione diretta);
- l'eventuale possibilità di ritirarsi dalla procedura;
- gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura (per il consumatore gli eventuali costi devono essere minimi);
- la durata media della procedura;
- l'effetto giuridico dell'esito della procedura e l'esecutività della decisione.

Tutte le informazioni, su richiesta del consumatore, dovranno essere anche rese disponibili su supporto durevole.

Sul sito dovranno esser riportate anche le persone incaricate della procedura, i criteri seguiti per la loro scelta nonché la loro competenza imparzialità e indipendenza, l'informazione se l'organismo fa parte di una rete di ADR.

RAPPORTI TRA ADR E ALTRE MEDIAZIONI

Come già detto le nuove procedure non vanno a modificare le mediazioni già previste dalla legge (come la mediazione civile che in taluni campi è obbligatoria) né confliggono con esse, ma si applicano in un certo senso "orizzontalmente".

Le due procedure (ADR e mediazione civile disciplinata dal D.lgs. 28/2010) non confliggono perché la prima è più specifica e la seconda più ampia, applicandosi a diverse materie civili e commerciali e anche ai rapporti tra professionisti.

Rimangono valide tutte le disposizioni che prevedono obbligatorietà di mediazione come

- [quelle civili obbligatorie](#) (contratti assicurativi, bancari, condominio, locazione aziende, successioni, patti di famiglia, comodato, responsabilità medica, diritti reali, etc.)
- quelle relative a controversie in ambito di telecomunicazione ([presso CORECOM](#) o camere di commercio);

Anche le suddette procedure potranno essere considerate procedure ADR se ne rispetteranno i principi.

ESCLUSIONI

Le procedure ADR non si applicano:

- alle procedure di trattamento dei reclami del consumatore gestiti dal professionista;
- ai servizi non economici di interesse generale;
- alle controversie tra professionisti;
- alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;
- ai tentativi di conciliazione giudiziale nel corso di un procedimento giudiziario;
- alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;
- ai servizi di assistenza sanitaria prestati da professionisti a pazienti;
- agli organismi pubblici di istruzione superiore o formazione continua.

Negli ambiti suddetti possono comunque operare organismi ADR in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentati degli interessi di ambedue le parti.

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI

- Codice del consumo D.lgs.206/2005 articoli da 141 a 141 decies introdotti da
- D.lgs.130/2015 che ha recepito la Direttiva 2013/11/UE
- Circolare del Ministero dello sviluppo economico 21/12/2015

Istituzione elenchi ADR

Per Ministero dello sviluppo economico:

- Decreti direttoriali del 21/12/2015, 26/9/2016 e 1/2/2017

Per l'Autorità AGCOM

- Delibera 661/15/CONS

Per l'Autorità ARERA

- Delibera 620/2015/E/COM

- [Sito MISE con informazioni e dettagli sulle ADR](#)