



Roma, 29 luglio 2013

- Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori
- Direttiva 2013/11/UE (Direttiva sull'ADR per i consumatori)

Il 18 giugno 2013 è stata pubblicata nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea (L 165) la direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 del Parlamento e del Consiglio dell'Unione Europea sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori attraverso l'intervento di organismi ADR.

L'obiettivo principale della direttiva è volto a contribuire al corretto funzionamento del mercato interno; per il raggiungimento di tale finalità si vuole garantire un elevato livello di protezione dei consumatori, consentendo loro di attivare, su base volontaria, procedimenti stragiudiziali - gestiti da organismi ADR - per risolvere eventuali controversie sorte dalla sottoscrizione di contratti di vendita di beni o servizi.

L'ambito di applicazione della direttiva riguarda le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

- a) concernenti obbligazioni derivanti da contratti di vendita o di servizi;
- b) sorte tra consumatori¹ residenti nell'Unione e professionisti² stabiliti
- c) in ambito nazionale (quando il consumatore risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista) o transfrontaliere (quando il consumatore risiede in uno Stato membro diverso rispetto a quello in cui è stabilito il professionista);
- d) gestite da un organismo ADR *“che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole”* (art. 2).

A quest'ultimo riguardo va evidenziato che la direttiva (art. 4, § 1, lett. h) definisce “organismi ADR” tutti quegli organismi, istituiti su base permanente, che offrono la possibilità di avvalersi di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, nel rispetto dei requisiti dalla stessa previsti. In merito, la direttiva stabilisce (art. 20, § 1) che gli Stati membri designino un'autorità competente incaricata di valutare che gli organismi ADR rientrino nell'ambito di applicazione della stessa direttiva, verificando la loro conformità ai requisiti di qualità prescritti.

Alcuni atti giuridici dell'Unione Europea già contengono disposizioni relative alle procedure ADR; in particolare si richiama l'attenzione sulla direttiva 2008/52/CE, del 21 maggio 2008, relativa alla mediazione delle controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale, rispetto alla quale la direttiva in argomento ha una più ampia portata. La direttiva 2008/52/CE, infatti, si applica nelle controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale (con particolari limitazioni), mentre la direttiva 2013/11/UE riguarda le controversie sia nazionali che transfrontaliere concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti e consumatori. Per quest'ultimo aspetto relativo ai soggetti, la direttiva

2008/52/CE, in realtà, ha un più ampio campo di applicazione, poiché non è limitato alle controversie tra professionisti e consumatori, ma può riguardare anche rapporti tra

professionisti. Un ulteriore elemento che differenzia le due direttive concerne gli strumenti ADR presi in considerazione. Mentre la direttiva 2008/52/CE fa riferimento alla sola “mediazione”, la direttiva in argomento interessa il più generale istituto “organismo ADR” che - come ricordato - “*propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole*”, con ciò ricomprendendo varie tipologie di ADR e non solo la mediazione.

In merito ai rapporti tra gli atti giuridici dell’Unione Europea riguardanti procedure stragiudiziali avviate da un consumatore nei confronti di un professionista, l’art. 3 stabilisce un principio di carattere generale, secondo cui – in caso di conflitto – prevalgono le disposizioni della direttiva in commento. L’unica eccezione è stabilita dal paragrafo 2 dello stesso art. 3, in base al quale “*la presente direttiva si applica fatta salva la direttiva 2008/52/CE*”.

Tra i vari aspetti disciplinati dalla direttiva si evidenzia quello relativo ai rapporti tra procedura ADR e presenza di un avvocato. Al riguardo l’art. 8 della direttiva – lett. b) – stabilisce che “*le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale*”, pur potendo avvalersi della facoltà di farsi assistere o rappresentare da terzi.

Per quanto riguarda l’ordinamento italiano va rilevato come - tra i molteplici strumenti ADR esistenti - l’istituto della mediazione disciplinato dal d.lgs. n. 28/2010 appaia coerente con diversi principi contenuti nella direttiva in discorso. Va osservato che l’obbligatorietà della mediazione quale condizione di procedibilità del c.d. “Decreto Fare” non è in contrasto con la direttiva, il cui art. 1 stabilisce che “*la presente direttiva non pregiudica la legislazione nazionale che prevede l’obbligatorietà di tali procedure, a condizione che tali disposizioni non limitino o impediscano il diritto di accedere al sistema giudiziario*”.

Per quanto concerne l’accesso a procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie nel settore bancario e finanziario italiano, la tutela dei consumatori è già garantita, oltre che dagli organismi di mediazione - quale quello gestito da questa Associazione - anche dalla Camera di conciliazione della Consob, dall’Arbitro Bancario Finanziario e dall’Ombudsman – Giurì Bancario.

In particolare per quanto riguarda il settore bancario e finanziario, va altresì rilevato che la direttiva sembra non trovare applicazione nei confronti delle procedure di trattamento dei “reclami” dei consumatori presentati agli intermediari (art. 2, § 2, lett. b) e delle cosiddette “conciliazione paritetiche”, potendo ritenere queste ultime ricomprese nell’accezione relativa alla “*negoiazione diretta tra consumatore e professionista*”, fattispecie che - ai sensi dell’art. 2, § 2, lett. e) - risulta esclusa dall’applicazione della direttiva.

La direttiva è entrata in vigore l’8 luglio u.s. e dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 9 luglio 2015.

1) La direttiva definisce “consumatore: *qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale artigianale o professionale*” (cfr. art. 4, § 1, lett. a) della direttiva).

2) La direttiva definisce “professionista: *qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto privato o pubblico, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, anche tramite qualsiasi altra persona in suo nome o per suo conto*” (cfr. art. 4, § 1, lett. b) della direttiva).