

# La risoluzione extragiudiziale delle controversie con i consumatori: D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130

*Carlo Biasior*

Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti



# Alcuni considerando della direttiva 2013/11/UE

- ▶ Considerando (4)
- ▶ **La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione. È deplorabile che l'ADR non sia stato attuato correttamente e non funzioni in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori economici dell'Unione**
- ▶ Considerando (7)
- ▶ **Affinché i consumatori possano avvalersi di tutte le potenzialità del mercato interno, l'ADR dovrebbe essere disponibile per tutti i tipi di controversie, a livello nazionale e transfrontaliero**
- ▶ Considerando (15)
- ▶ **E' opportuno che qualsiasi approccio olistico al mercato unico orientato ai cittadini sviluppi in modo prioritario sistemi di ricorso semplici, economici, utili e accessibili.**
- ▶ Considerando (30)
- ▶ **Assicurare che gli organismi ADR rendano pubbliche eventuali problematiche sistematiche o significative che si presentano di frequente e sono causa di controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo potrebbero essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi.**

# Cosa fa il CRTCU

Tra le funzioni assegnate dalla Legge provinciale 8/1997 al CRTCU vi è quella di gestire i reclami dei consumatori. Il CRTCU è, pertanto, un «organismo incaricato del trattamento dei reclami»: *qualsiasi organismo addetto a raccogliere i reclami dei consumatori, a cercare di ottenerne la risoluzione o a fornire ai consumatori consulenze e informazioni riguardo ai reclami o alle richieste di informazioni, a condizione che detto organismo sia terzo rispetto a un reclamo o a una richiesta di informazioni riguardo a un operatore (RACCOMANDAZIONE 2010/304/UE)*

Contratto di vendita o di servizi concluso da un consumatore



Controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi



Reclamo presentato dal consumatore al professionista (*requisito di procedibilità*)



Esito negativo del reclamo



ADR

# Il D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130

**Attua** la Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

**Introduce** nel Codice del consumo il “**TITOLO II-bis - RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**”: articoli da 141 a 141-*decies*

Modifica l'art. 66, Codice del consumo, stabilendo che l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** **accerta le violazioni** delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo nonché dell'articolo 141-*sexies*, commi 1, 2 e 3, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti (*public enforcement*)

Introduce **due nuove clausole vessatorie** all'art. 33 Codice del consumo, comma 2:  
v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR;  
v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V.

**In vigore dal 3 settembre 2015**

# Alcune definizioni

- ▶ Articolo 141, comma 1, Codice del consumo:
  - ▶ a) «**consumatore**»: la persona fisica, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera a):  
*la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta*
  - ▶ b) «**professionista**»: il soggetto, di cui all'articolo 3, comma 1, lettera c):  
*la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario*
  - ▶ c) «**contratto di vendita**»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera e):  
*qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi*
  - ▶ d) «**contratto di servizi**»: il contratto di cui all'articolo 45, comma 1, lettera f):  
*qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore paga o si impegna a pagarne il prezzo*
  - ▶ e) «**controversia nazionale**»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro dell'Unione europea in cui è stabilito il professionista;
  - ▶ f) «**controversia transfrontaliera**»: una controversia relativa ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro dell'Unione europea diverso da quello in cui è stabilito il professionista;
  - ▶ g) «**procedura ADR**»: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al presente titolo ed eseguita da un organismo ADR–Alternative Dispute Resolution;
  - ▶ h) «**organismo ADR**»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141–decies.

# Definizioni

- ▶ DIRETTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori)
- ▶ Considerando (18)
- ▶ La definizione di «consumatore» dovrebbe comprendere le persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni ed in parte esterni all'attività commerciale della persona (**contratti a duplice scopo**) e lo scopo dell'operazione è limitato in modo da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, tale persona dovrebbe essere parimenti considerata come un consumatore.

# Ambito di applicazione

- ▶ **Procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, in relazione a obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole.**
- ▶ **Organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.**
- ▶ **Organismi di conciliazione CCIAA**
- ▶ **Organismi di conciliazione AGCOM**
- ▶ **Conciliazione paritetica**
- ▶ **Procedure in cui l'organismo ADR adotta una decisione: AEEGSI, CONSOB, ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO, OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO.**

# Ambito di applicazione

- ▶ Articolo 141, comma 6, Codice del consumo:
- ▶ **E' fatta salva l'obbligatorietà delle seguenti procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie:**
  - ▶ a) **mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali**
  - ▶ b) **comunicazioni elettroniche**
  - ▶ c) **materie di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico**

# Non si applica

Articolo 141, comma 8, Codice del consumo

- ▶ Le disposizioni di cui al presente titolo **non si applicano**:
- ▶ a) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;
- ▶ b) ai servizi non economici d'interesse generale;
- ▶ c) alle controversie fra professionisti;
- ▶ d) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;
- ▶ e) ai tentativi di conciliazione giudiziale per la composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;
- ▶ f) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;
- ▶ g) ai servizi di assistenza sanitaria, prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;
- ▶ h) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

Articolo 141, comma 10, Codice del consumo

- ▶ Il consumatore **non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente** qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

# Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR

- ▶ Articolo 141-bis, comma 1, Codice del consumo
- ▶ E' fatto **obbligo** agli organismi ADR di:
  - ▶ a) **mantenere un sito web aggiornato** che consenta ai consumatori di **presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica**;
  - ▶ b) **mettere a disposizione delle parti**, su richiesta delle stesse, **le informazioni** di cui alla lettera a), **su un supporto durevole**: *ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate*
  - ▶ c) consentire al consumatore la possibilità, ove applicabile, di **presentare la domanda anche in modalità diverse da quella telematica**;
  - ▶ d) consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;
  - ▶ e) accettare sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere;
  - ▶ f) rispetto della privacy

# Possibili limiti procedurali

- ▶ Articolo 141-bis, comma 2, Codice del consumo :
- ▶ Gli organismi ADR **possono rifiutare il trattamento di una determinata controversia** per i seguenti motivi:
- ▶ a) il consumatore non ha cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- ▶ b) la controversia è **futile o temeraria**;
- ▶ c) la controversia è **in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR** o da un organo giurisdizionale;
- ▶ d) 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;
- ▶ e) 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;
- ▶ f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

# Requisiti obbligatori dei “conciliatori” (persone fisiche incaricate della procedura ADR)

- ▶ Articolo 141-bis, comma 4, Codice del consumo:
  - ▶ a) in possesso delle **conoscenze e delle competenze** in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;
  - ▶ b) nominate per un **incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza** dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;
  - ▶ c) **non soggette ad istruzioni** dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti (terzietà);
  - ▶ d) **retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.**
- ▶ Articolo 141-bis, comma 5, Codice del consumo:
  - ▶ **obbligo di comunicare eventuale conflitto d'interessi**
- ▶ Articolo 141-bis, comma 10, Codice del consumo:
  - ▶ **Formazione dei conciliatori** secondo programmi monitorati dalle Autorità competenti.

# Libertà di ritirarsi

- ▶ Articolo 141-bis, comma 6
- ▶ Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR [*Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore*]

# Le procedure paritetiche

Articolo 141-ter, Codice del consumo

**Le procedure ADR in cui parte delle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista e sono composti da un numero uguale di rappresentanti indipendenti delle associazioni dei consumatori e del professionista.**

**Solo negoziazioni disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all' articolo 137 Codice del consumo**

**Procedure disciplinate da protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali**

# Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Articolo 141-quater, comma 1, Codice del consumo

**Gli organismi ADR devono rendere informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:**

- a) **le modalità di contatto**, l'indirizzo postale e quello di posta elettronica;
- b) il proprio inserimento nell'**elenco** di cui all'articolo 141-decies, secondo comma;
- c) **le persone fisiche incaricate della procedura ADR**, i criteri seguiti per il conferimento dell'incarico nonché per la loro successiva designazione e la durata del loro incarico;
- d) **la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate** della procedura ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
- e) l'eventuale appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- f) il settore di competenza specifica, incluso, eventualmente, il limite di valore di competenza;
- g) **le norme che disciplinano la procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia** per la quale l'organismo di ADR è stato iscritto e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 141-bis, comma 2;
- h) **le lingue** nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR;
- i) **se l'organismo ADR risolve le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole**;
- l) eventuali attività che le parti sono tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il tentativo di risoluzione della controversia mediante negoziazione diretta con il professionista;
- m) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
- n) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
- o) la durata media della procedura ADR;
- p) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR;
- q) l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.

# Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Articolo 141-quater, comma 2, Codice del consumo: è fatto **obbligo** agli organismi ADR di **rendere disponibili** al pubblico le **relazioni annuali d'attività**. Tali relazioni devono comprendere le seguenti informazioni:

- a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono;
- b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate, se del caso, da raccomandazioni idonee ad evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e di migliori prassi;**
- c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti;
- d) nel caso di procedure paritetiche, le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
- e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;
- f) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
- g) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

# Trasparenza, efficacia, equità e libertà

- ▶ Articolo 141-quater, comma 3 Codice del consumo
- ▶ Le procedure ADR devono rispettare le seguenti prescrizioni:
  - ▶ a) **essere disponibili e facilmente accessibili online e offline** per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
  - ▶ b) consentire la partecipazione alle parti **senza obbligo di assistenza legale**; è fatto sempre salvo il diritto delle parti di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
  - ▶ c) essere **gratuite o disponibili a costi minimi** per i consumatori;
  - ▶ d) **l'organismo ADR** che ha ricevuto una domanda **dà alle parti comunicazione dell'avvio della procedura** relativa alla controversia non appena riceve il fascicolo completo della domanda;
  - ▶ e) concludersi entro il termine di **novanta giorni** dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; in caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR può, a sua discrezione, prorogare il termine fino a un massimo di novanta giorni; le parti devono essere informate di tale proroga e del nuovo termine di conclusione della procedura.

# Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Articolo 141-quater, comma 4, Codice del consumo

Nell'ambito delle procedure ADR **deve essere garantito** altresì che:

- a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
- b) le parti siano informate del fatto che **non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono** chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) alle parti sia **notificato l'esito della procedura ADR** per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione **dei motivi** sui quali è fondato.

# Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Articolo 141-quater, comma 5, Codice del consumo:

Nell'ipotesi di procedure ADR che propongono una soluzione, gli organismi ADR garantiscono che:

- a) **le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento.**
- b) **le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:**
  - 1) **hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;**
  - 2) **la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;**
  - 3) **la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;**
- c) **le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;**
- d) **le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.**

# Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza

- ▶ Art. 141–quiquies, comma 1, Codice del consumo
- ▶ Dalla data di ricevimento da parte dell'organismo ADR, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta.
  
- ▶ Art. 141–quiquies, comma 2, Codice del consumo
- ▶ Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale.

# Informazione e assistenza ai consumatori

I professionisti stabiliti in Italia che si sono impegnati a ricorrere ad uno o più organismi ADR per risolvere le controversie sorte con i consumatori, sono obbligati ad informare questi ultimi in merito all'organismo o agli organismi competenti per risolvere le controversie sorte con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.

Le informazioni devono essere fornite sul **sito web** del professionista, ove esista, e nelle **condizioni generali di contratto** e nella **lettera di risposta del professionista al consumatore** in caso di risposta negativa o insoddisfacente ad un reclamo del consumatore.

Con riferimento all'accesso dei consumatori alle controversie transfrontaliere, gli stessi possono rivolgersi al Centro nazionale della rete europea per i consumatori (ECC-NET) per essere assistiti nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera. Il medesimo Centro nazionale è designato anche come punto di contatto ODR ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori.

# Autorità competenti (tenuta elenco ADR) e punto di contatto unico

Ciascuna di queste autorità gestisce l'elenco degli organismi ADR tra consumatori e professionisti:

- ▶ **Ministero della giustizia** unitamente al **Ministero dello sviluppo economico**, con riferimento al registro degli organismi di mediazione relativo alla materia del consumo
- ▶ Commissione nazionale per le società e la borsa (**CONSOB**),
- ▶ per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**)
- ▶ Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (**AGCOM**),
- ▶ **Banca d'Italia**,
- ▶ **Ministero dello sviluppo economico**, con riferimento alle negoziazioni paritetiche, nonché con riferimento agli organismi di conciliazione istituiti presso le CCIAA limitatamente alle controversie tra consumatori e professionisti  
Articolo 141-octies, comma 2, Codice del consumo
- ▶ Il **Ministero dello sviluppo economico** è **punto di contatto unico** cui spettano compiti di coordinamento e di indirizzo.

Grazie