

PUBBLICAZIONE SEMESTRALE ANNO XVIII
N. 2 LUGLIO - DICEMBRE 2013

Contratto e impresa / Europa

Rivista fondata da F. Galgano e M. Bin

diretta da M. Bin e G. Ajani

- Il messaggio giuridico dell'Europa: ieri, oggi, domani
- Diritto comune europeo della vendita: sguardi d'insieme da Germania e Italia; passaggio del rischio
- Diritto UE: cittadinanza; il diritto di abitazione; garanzie reali; marchi difensivi; assicurazione danni catastrofali; ADR e ODR per controversie consumeristiche
- Le garanzie tra *civil* e *common law*
- Ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali
- Effetti della *fiducie*
- "Missive" in Scozia e caparra confirmatoria in Italia
- Responsabilità degli avvocati in Germania
- Italia: la legge europea 2013

2013

CEDAM

Osservatorio sul diritto europeo

ADR e ODR per le liti consumeristiche nel diritto UE

1. - Premessa

Nella primavera di quest'anno l'Unione Europea ha adottato due nuovi atti (rispettivamente costituiti da una direttiva ⁽¹⁾ ed un regolamento ⁽²⁾) in materia di risoluzione alternativa delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori ⁽³⁾ e che scaturiscono da obbligazioni contrattuali discendenti da contratti di vendita ⁽⁴⁾ o di prestazioni di servizi ⁽⁵⁾, conclusi da tali soggetti con i professionisti ⁽⁶⁾.

La Direttiva ADR (da attuare entro il 9 luglio 2015 ⁽⁷⁾) persegue l'obiettivo di garantire ai consumatori la possibilità di presentare – su base volontaria – un reclamo nei confronti della loro controparte contrattuale dinanzi a “*organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque*” per la risoluzione alternativa delle liti ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (in GUCE, L 165, del 18 giugno 2013, p. 63): da ora la “Direttiva ADR”.

⁽²⁾ Regolamento 2013/524/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie *on-line* dei consumatori (in GUCE, L 165, del 18 giugno 2013, p. 1): da ora il “Regolamento ODR”.

⁽³⁾ Per la definizione di “*consumatore*” si veda l'art. 4, comma 1, lettera *a*) della Direttiva ADR, richiamata dalla medesima norma del Regolamento ODR.

⁽⁴⁾ Per la definizione di “*contratto di vendita*” si veda l'art. 4, comma 1, lettera *c*) della Direttiva ADR, richiamata dalla medesima norma del Regolamento ODR. Si considera tale “*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*”.

⁽⁵⁾ Per la definizione di “*contratto di servizi*” si veda l'art. 4, comma 1, lettera *d*) della Direttiva ADR, richiamata dalla medesima norma del Regolamento ODR. Si considera tale “*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 ne paga o si impegna a pagarne il prezzo*”.

⁽⁶⁾ Per la definizione di “*professionista*” si veda l'art. 4, comma 1, lettera *b*) della Direttiva ADR, richiamata dalla medesima norma del Regolamento ODR.

⁽⁷⁾ Art. 25, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽⁸⁾ Art. 1 della Direttiva ADR.

Gli Stati membri sono inoltre chiamati ad istituire apposite autorità nazionali, volte ad accreditare gli organismi ADR che rispettano i requisiti qualitativi fissati da detta Direttiva nonché a controllarne l'operato⁽⁹⁾. I dati degli organismi riconosciuti a livello nazionale, debitamente raccolti in un elenco aggiornato, vanno poi trasmessi da dette autorità alla Commissione, la quale ne cura successivamente la divulgazione al pubblico⁽¹⁰⁾.

La nuova Direttiva non preclude agli Stati di mantenere in vita il funzionamento degli organismi ADR attualmente esistenti nell'ambito delle autorità nazionali di protezione dei consumatori, né impone loro di creare specifici organismi per ogni settore del commercio al dettaglio. Tuttavia gli Stati sono tenuti ad assicurare che ogni controversia consumeristica abbia accesso ad una procedura ADR⁽¹¹⁾, garantendo altresì una copertura settoriale e geografica totale mediante l'istituzione di un "*organismo ADR residuo*", cui viene demandata la trattazione di tutte le controversie per le quali nessun altro apposito organismo risulta competente⁽¹²⁾ (in Italia tale compito è verosimilmente già assolto dalle Camere di Commercio⁽¹³⁾).

Il legislatore è stato spinto ad emanare la nuova Direttiva in quanto attualmente, nonostante siano ormai trascorsi circa 15 anni dal momento in cui la Commissione pubblicò due raccomandazioni in materia⁽¹⁴⁾, nelle controversie consumeristiche "*l'ADR non è stata attuata correttamente e non funziona in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori economici dell'Unione*"⁽¹⁵⁾.

Da ciò l'esigenza di adottare adesso un atto avente natura vincolante, che fissa livelli minimi di qualità, comunque innalzabili a discrezione degli Stati per meglio tutelare il consumatore⁽¹⁶⁾.

La Direttiva ADR non dovrebbe pregiudicare il disposto da quella vi-

⁽⁹⁾ Considerando 15 nonché art. 20, commi da 1 a 4, della Direttiva ADR.

⁽¹⁰⁾ Art. 20, commi 4 e 5, della Direttiva ADR.

⁽¹¹⁾ Art. 5, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽¹²⁾ Considerando 24 nonché art. 5, comma 3, della Direttiva ADR.

⁽¹³⁾ Le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, sono competenti a costituire "*commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti*" (art. 2 della legge 29 dicembre 1993, n. 580).

⁽¹⁴⁾ Raccomandazioni della Commissione 98/257/CE del 30 marzo 1998 e 2001/310/CE del 4 aprile 2001: i principi lì contenuti sono stati da me esaminati nel capitolo dedicato alla deontologia per il mediatore in AA.Vv., *La mediazione nelle liti civili e commerciali, Metodo e regole*, Milano, 2011, p. 345.

⁽¹⁵⁾ Considerando 5 alla Direttiva ADR.

⁽¹⁶⁾ Art. 2, comma 3, della Direttiva ADR.

gente (52/2008/CE) in materia di mediazione delle (sole) controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale⁽¹⁷⁾, siccome quest'ultima esclude dal proprio ambito di applicazione i “*reclami dei consumatori*”⁽¹⁸⁾. Tuttavia, sussistendo la possibilità che – con riferimento alla risoluzione alternativa delle controversie consumeristiche – in alcuni casi le due direttive in questione si sovrappongano⁽¹⁹⁾, il legislatore ha chiarito che prevalgono le regole della Direttiva ADR, in quanto quest'ultima “*è destinata ad essere applicata orizzontalmente a tutti i tipi di procedure ADR*” concernenti le liti dei consumatori⁽²⁰⁾, siano esse transfrontaliere o interne ad uno Stato membro.

Interconnesso e complementare⁽²¹⁾ alla Direttiva ADR è il coevo Regolamento ODR, con cui viene istituita una piattaforma ODR europea⁽²²⁾, in modo tale che nell'Unione i consumatori e i professionisti dispongano di un unico punto di accesso informatico per la risoluzione *on-line* delle controversie in via extragiudiziale⁽²³⁾, consentendo così loro di accedere facilmente ai servizi di organismi ADR collegati alla piattaforma stessa ed aventi i requisiti qualitativi fissati dalla citata Direttiva⁽²⁴⁾.

Competente a sviluppare e gestire siffatta piattaforma è la Commissione⁽²⁵⁾.

Il Regolamento ODR non pregiudica la direttiva sulla mediazione⁽²⁶⁾.

⁽¹⁷⁾ Direttiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008, *relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale* (GUCE, L 136, del 24 maggio 2008, p. 3).

⁽¹⁸⁾ *Considerando* 11 alla direttiva 2008/52/CE, cit., che nella versione inglese sono detti “*consumer complaint schemes*”.

⁽¹⁹⁾ Per un approfondimento, mi permetto di rinviare alla disamina da svolta nel capitolo dedicato alla direttiva 2008/52/CE in AA.Vv., *La mediazione nelle liti civili e commerciali, Metodo e regole*, cit., p. 99.

⁽²⁰⁾ *Considerando* 19 ed art. 3 della Direttiva ADR.

⁽²¹⁾ *Considerando* 12 alla Direttiva ADR.

⁽²²⁾ Ai sensi dell'art. 22, comma 2, del Regolamento ODR, la piattaforma dovrebbe entrare in vigore dal 9 gennaio 2016, mentre in epoca precedente scatterà la vigenza delle norme che ne consentono l'istituzione.

⁽²³⁾ *Considerando* 12 alla Direttiva ADR nonché *considerando* 10 ed art. 1 del Regolamento ODR.

⁽²⁴⁾ Art. 1, art. 4, comma 1, lettera *i*), nonché art. 5, comma 6, del Regolamento ODR.

⁽²⁵⁾ *Considerando* 19 nonché art. 5, comma 1, del Regolamento ODR.

⁽²⁶⁾ Art. 3 del Regolamento ODR.

2. – Cosa si intende per procedura ADR

Attualmente nell'Unione Europea ed all'interno degli Stati membri risultano molto diverse tra loro sia le procedure ADR ⁽²⁷⁾, sia gli organismi che offrono tali servizi ⁽²⁸⁾.

Di conseguenza, la nozione di “*procedura ADR*” contenuta nella Direttiva ⁽²⁹⁾ viene ricavata secondo due concorrenti criteri: da un canto per esclusione, individuandosi cosa non è considerato rientrare in tale definizione oppure quali situazioni sono *tout court* escluse dall'applicazione della Direttiva ADR ⁽³⁰⁾; dall'altro per relazione, ritenendosi rientrare in tale nozione solo le procedure condotte da organismi, istituiti su una base permanente, che svolgono le funzioni indicate dalla Direttiva stessa in termini molto ampi ⁽³¹⁾.

Quanto al primo cennato criterio definitorio, la Direttiva ADR è inapplicabile alle seguenti situazioni: ai sistemi di reclamo relativi a prestazioni rese da soggetti che erogano servizi non economici d'interesse generale, prestati cioè senza corrispettivo da uno Stato o per suo conto ⁽³²⁾; alle metodologie di risoluzione delle controversie tra professionisti (escluse per la natura soggettiva dei soggetti coinvolti); alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista (non interviene alcun organismo ADR); ai tentativi di conciliazione condotti dal giudice chiamato a dirimere una controversia in sede contenziosa (l'attività del magistrato avviene nel contesto di un'azione giudiziaria, situazione considerata antitetica rispetto ai meccanismi ADR); alle procedure avviate da un professionista avverso un consumatore ⁽³³⁾ (non si tratta di un reclamo promosso da quest'ultimo soggetto); ai servizi di assistenza sanitaria; agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua; ai sistemi di reclamo gestiti dai professionisti.

Il legislatore europeo guarda poi con un certo sospetto le situazioni in cui gli operatori degli organismi sono assunti o retribuiti direttamente dal professionista, tendendo ad escludere pure tali situazioni dal campo di applicazione della Direttiva in esame ⁽³⁴⁾, a meno che uno Stato membro decida di riconoscerle sul proprio territorio come una procedura ADR ⁽³⁵⁾.

⁽²⁷⁾ Considerando 21 della Direttiva ADR.

⁽²⁸⁾ Considerando 20 della Direttiva ADR.

⁽²⁹⁾ Art. 4, comma 2, lettera g), della Direttiva ADR, il quale ne richiama l'art. 2.

⁽³⁰⁾ Art. 2, comma 2, della Direttiva ADR.

⁽³¹⁾ Art. 2, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽³²⁾ Considerando 13 della Direttiva ADR.

⁽³³⁾ Considerando 16 della Direttiva ADR.

⁽³⁴⁾ Considerando 22 ed art. 2, comma 2, lettera a), della Direttiva ADR.

⁽³⁵⁾ Art. 6, comma 3, della Direttiva ADR.

Quanto al secondo citato criterio, ferme le esclusioni appena ricordate, rientrano nella nozione in esame le “*procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell’Unione*”⁽³⁶⁾ e consumatori residenti nell’Unione attraverso l’intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole”.

Di conseguenza, quando si configura una “*procedura ADR*”, gli Stati membri sono tenuti ad assicurare che essa sia conforme agli *standards* qualitativi ora fissati dalla Direttiva in disamina. Essi impongono che ogni “*procedura ADR*” venga condotta solo da organismi qualificati⁽³⁷⁾, nel rispetto dei principi di trasparenza⁽³⁸⁾, efficacia⁽³⁹⁾, equità⁽⁴⁰⁾, libertà⁽⁴¹⁾ e legalità⁽⁴²⁾. Questi ultimi riprendono ed ampliano quelli già enunciati nelle precedenti raccomandazioni della Commissione⁽⁴³⁾.

Per favorire l’accesso alle “*procedure ADR*”, gli Stati devono poi garantire che detti organismi mantengano un sito *web* aggiornato, accettino di trattare sia le controversie interne che quelle transfrontaliere (ivi comprese quelle provenienti dalla piattaforma ODR), consentano lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica e (se utilizzabili) tramite i servizi postali, offrano al consumatore la possibilità di presentare un ricorso *off-line*⁽⁴⁴⁾, proteggano i dati personali⁽⁴⁵⁾.

3. – *Le implicazioni discendenti dalla gratuità delle procedure ADR per il consumatore*

Per comprendere adeguatamente il quadro normativo in esame, bisogna partire dalle passate raccomandazioni della Commissione, ove si evi-

⁽³⁶⁾ L’art. 4, comma 2, della Direttiva ADR stabilisce i criteri per individuare quando un professionista è stabilito nell’Unione.

⁽³⁷⁾ Art. 5 e 6 della Direttiva ADR.

⁽³⁸⁾ Art. 7 della Direttiva ADR.

⁽³⁹⁾ Art. 8 della Direttiva ADR.

⁽⁴⁰⁾ Art. 9 della Direttiva ADR.

⁽⁴¹⁾ Art. 10 della Direttiva ADR.

⁽⁴²⁾ Art. 11 della Direttiva ADR.

⁽⁴³⁾ Raccomandazioni della Commissione 98/257/CE del 30 marzo 1998, cit., e 2001/310/CE del 4 aprile 2001, cit.

⁽⁴⁴⁾ Corte UE, sentenza 13 marzo 2010, in cause riunite C-317/08, C-318/08, C-319/08 e C-320/08, *Allassini*, ove è stata esclusa la legittimità di una procedura ADR che costituisce una condizione di procedibilità, qualora essa sia accessibile solo *on-line*.

⁽⁴⁵⁾ Art. 5, comma 2, della Direttiva ADR.

denziava la necessità che le procedure ADR non generassero costi eccessivi a carico dei consumatori, poiché altrimenti ciò ne avrebbe vanificato l'operatività⁽⁴⁶⁾. Successivamente tale idea è stata ribadita dalla Corte di Giustizia nella sentenza *Alassini*⁽⁴⁷⁾, resa – sempre con specifico riferimento alle controversie consumeristiche (ma solo ad esse!) – riguardo alla particolare ipotesi dell'incidenza di tali costi quando scaturenti da una procedura ADR obbligatoria, costituente cioè una condizione di procedibilità per l'esercizio di un'azione giudiziaria. Secondo i giudici di Lussemburgo, i principi di equivalenza, di effettività e della tutela giurisdizionale effettiva non ostano ad una normativa nazionale che impone per siffatte controversie il previo esperimento di una procedura di conciliazione extragiudiziale, però a condizione (fra l'altro) che a carico del consumatore tale procedura non generi costi ovvero essi non siano ingenti.

La gratuità per il consumatore si è così consolidata come un'indicazione di carattere generale nella stessa Direttiva ADR⁽⁴⁸⁾.

Ciò comporta un'ovvia implicazione che, sebbene non ignorata affatto in passato, non è mai stata chiaramente espressa sino ad oggi: se il consumatore è sostanzialmente esentato dai costi della procedura ADR, chi se ne fa carico? Con quali conseguenze?

Siccome tale vincolo economico impedisce in sostanza di suddividere in maniera eguale i costi della singola procedura tra le parti (come solitamente avviene invece nel caso della mediazione delle liti in materia civile e commerciale), l'organismo ADR deve essere finanziato diversamente, cosa che ha sempre portato alla ricerca di soluzioni adeguate per garantirne l'imparzialità, in quanto essa rischia di essere messa in dubbio, quando a pagare è unicamente il professionista.

Nel sentire collettivo ci si è però soffermati piuttosto sull'idea della gratuità e delle garanzie, dimenticando spesso la questione centrale, e cioè l'aspetto economico, quasi come se si trattasse di un fatto scontato. La Direttiva ADR ha il pregio di affrontare apertamente il problema, chiarendo che “*gli Stati membri dovrebbero stabilire una forma adeguata di finanziamento degli organismi ADR sui propri territori*”, cosa che potrebbe avvenire “*mediante fondi pubblici o privati ovvero con una combinazione di entrambi*”. Ancora, il legislatore comunitario incoraggia “*gli organismi ADR a valutare in modo specifico forme private di finanziamento ed ad utilizzare i fondi pubblici solo a discrezione degli Stati membri*”, lasciando “*impregiudicata la pos-*

⁽⁴⁶⁾ *Considerando* 13 alla raccomandazione della Commissione 2001/310/CE del 4 aprile 2001, cit., nonché *considerando* 3 e 17 a quella 98/257/CE del 30 marzo 1998, cit.

⁽⁴⁷⁾ Corte UE, sentenza *Alassini*, cit.

⁽⁴⁸⁾ *Considerando* 41 alla Direttiva ADR.

sibilità per le imprese o per le organizzazioni professionali o associazioni di imprese di finanziare gli organismi" stessi ⁽⁴⁹⁾.

In un'epoca di austerità, quanto meno nei cosiddetti travagliati paesi PIIGS ⁽⁵⁰⁾, è piuttosto arduo confidare nella disponibilità di significativi fondi pubblici in favore degli organismi ADR, poiché scarseggiano addirittura le risorse economiche per sostenere i costi del sistema giudiziario. Di conseguenza, pare ragionevole pensare che il finanziamento di detti organismi sia principalmente lasciato al settore privato.

Alla luce di quanto sopra, l'indipendenza e l'integrità delle persone che operano per gli organismi ADR viene collegata ai seguenti elementi: la sufficiente durata del loro mandato; l'irremovibilità dall'incarico senza giusta causa; la libertà dal dover seguire le istruzioni dell'una o dell'altra parte; la percezione di una retribuzione non legata all'esito della procedura ⁽⁵¹⁾.

Qualora sul proprio territorio uno Stato membro decida di riconoscere come procedura ADR ⁽⁵²⁾ le situazioni in cui le persone, che operano negli organismi, sono assunte o retribuite direttamente dal professionista, la Direttiva richiede la presenza di ulteriori requisiti, quale garanzia di indipendenza. In primo luogo, questi soggetti devono essere parte di un organismo collegiale, composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori e del professionista; in secondo luogo, è necessario che la durata del loro mandato non sia inferiore a tre anni; in terzo luogo, essi sono tenuti a impegnarsi ad astenersi dal lavorare per il professionista o l'organizzazione, cui quest'ultimo appartiene, per almeno tre anni dopo la scadenza del loro incarico; in quarto luogo, infine, è imposta la mancanza di qualsiasi collegamento funzionale o gerarchico tra l'organismo ADR stesso e la struttura del professionista, dalla quale il primo va debitamente separato, oltre ad essere dotato di adeguate risorse ⁽⁵³⁾.

In ogni caso, a chi incaricato di curare una procedura ADR, spetta rivelare tutte le circostanze che nel caso specifico sono foriere di un conflitto d'interesse. In presenza di quest'ultimo, sussiste il dovere di astensione ⁽⁵⁴⁾, salvo che le parti – debitamente informate al riguardo – consentano a tale soggetto di continuare a svolgere il proprio compito ⁽⁵⁵⁾.

⁽⁴⁹⁾ Considerando 46 alla Direttiva ADR.

⁽⁵⁰⁾ Portogallo, Irlanda, Italia, Grecia, Spagna, e cioè gli Stati dell'Unione particolarmente toccati dall'attuale crisi economica.

⁽⁵¹⁾ Considerando 33 ed art. 6, comma 1, lettera *b-c-d*), della Direttiva ADR.

⁽⁵²⁾ Art. 6, comma 3, della Direttiva ADR.

⁽⁵³⁾ Art. 6, comma 3, della Direttiva ADR.

⁽⁵⁴⁾ Considerando 34 ed art. 6, comma 2, lettera *a*) e *b*), della Direttiva ADR.

⁽⁵⁵⁾ Art. 6, comma 2, lettera *c*), della Direttiva ADR.

Essendo le procedure ADR gratuite o quasi ⁽⁵⁶⁾ per il consumatore ⁽⁵⁷⁾, bisogna altresì evitare che egli ne abusi ovvero sprechi le risorse messe a sua disposizione ⁽⁵⁸⁾. A tal fine, la Direttiva consente agli organismi accreditati di rifiutarsi di trattare una lite per i seguenti motivi: il consumatore ricorre alla procedura ADR senza aver previamente cercato di contattare il professionista interessato, onde discutere inizialmente con lui il proprio reclamo; la controversia è futile o temeraria; il valore di quest'ultima è inferiore ad una certa soglia prestabilita, tale però da non precludere di fatto l'accesso alla procedura ⁽⁵⁹⁾.

Oltre a tali casi, la Direttiva ADR autorizza gli organismi a negare le loro prestazioni anche in differenti situazioni, e cioè quando ⁽⁶⁰⁾: il valore della controversia supera una soglia monetaria, anch'essa non ostativa per l'accesso alla procedura ⁽⁶¹⁾; il ricorso all'organismo viene presentato oltre il tempo prestabilito (termine che deve comunque non essere inferiore ad un anno, decorrente dalla data in cui il consumatore ha presentato il suo reclamo al professionista); la disamina della controversia rischierebbe di nuocere significativamente al funzionamento dell'organismo stesso, ad esempio quando si è in presenza di un caso troppo complesso, tale cioè da essere risolto più efficacemente in sede giudiziaria ⁽⁶²⁾. In queste ultime circostanze, peraltro, l'esame della lite può comportare anche un dispendio di tempo o un costo eccessivo per l'organismo.

Per quanto concerne il Regolamento ODR, la circostanza che il sistema venga finanziato dall'Unione risolve ogni questione ricollegabile alla gratuità delle prestazioni rese alle parti.

4. - *Qualità delle procedure ADR*

Unitamente all'indipendenza ed all'imparzialità degli organismi ADR nonché delle persone fisiche che operano al loro interno (su cui si è appena detto), la competenza di queste ultime rappresenta un ulteriore elemento su cui si fonda la qualità dei servizi ADR.

La Direttiva ADR richiede pertanto agli Stati di garantire che tali sog-

⁽⁵⁶⁾ Nel *considerando* 41 della Direttiva ADR si limita ad un "importo simbolico" il costo a carico del consumatore.

⁽⁵⁷⁾ Art. 8, lettera c) della Direttiva ADR.

⁽⁵⁸⁾ *Considerando* 50 della Direttiva ADR.

⁽⁵⁹⁾ Art. 5, comma 5, della Direttiva ADR.

⁽⁶⁰⁾ Art. 5, comma 4, della Direttiva ADR.

⁽⁶¹⁾ Art. 5, comma 4, della Direttiva ADR.

⁽⁶²⁾ *Considerando* 25 della Direttiva ADR.

getti “*possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto*”⁽⁶³⁾. Tali competenze servono a consentire agli operatori ADR di risolvere le controversie “*in modo equo, pratico e proporzionato sia nei confronti dei consumatori che dei professionisti, sulla base di una valutazione oggettiva delle circostanze nelle quali il reclamo è presentato e nel rispetto delle parti*”⁽⁶⁴⁾. Più specificamente, la comprensione del diritto loro richiesta consiste nel “*possesso di conoscenze giuridiche generali sufficienti per comprendere le implicazioni giuridiche della controversia, senza dover necessariamente essere professionisti legali qualificati*”⁽⁶⁵⁾.

Di primo acchito lascia un po' perplessi la circostanza che la Direttiva ADR considera alterative le capacità nel settore ADR rispetto a quelle nel campo della risoluzione giudiziale delle controversie. In effetti, se mancano totalmente le prime, ci si domanda come un operatore ADR riesca a condurre efficacemente una procedura che non vuole affatto essere un processo⁽⁶⁶⁾. Forse ciò avviene poiché la Direttiva annovera tra le procedure ADR anche quelle che – assistite da debite garanzie⁽⁶⁷⁾ – conducono non solo alla formulazione di una proposta di accordo liberamente valutabile dal consumatore⁽⁶⁸⁾, ma alla vera e propria imposizione di una soluzione vincolante anche per quest'ultimo⁽⁶⁹⁾.

Verosimilmente le conoscenze degli operatori vanno di volta in volta parametrare alla specifica tipologia di procedura ADR loro affidata, essendo peraltro una cosa funzionale a consentire l'attuazione concreta dei principi fissati dalla Direttiva per garantire la qualità.

Quest'ultima costituisce anche uno degli obiettivi della direttiva sulla mediazione, il cui dettato è molto più sintetico, in quanto si limita a ricollegare la qualità del servizio di mediazione a due elementi: il rispetto di codici di condotta da parte dei mediatori; la formazione professionale, costituita da un percorso di studio iniziale (cui devono sottoporsi tutti coloro che intendono lavorare come mediatori, non essendo previste eccezioni) nonché dall'aggiornamento permanente⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶³⁾ Considerando 36 ed art. 6, comma 1, lettera a), della Direttiva ADR.

⁽⁶⁴⁾ Considerando 31 della Direttiva ADR.

⁽⁶⁵⁾ Considerando 36 della Direttiva ADR.

⁽⁶⁶⁾ Considerando 43 della Direttiva ADR.

⁽⁶⁷⁾ Art. 11 della Direttiva ADR.

⁽⁶⁸⁾ Art. 9, comma 2, lettera b), della Direttiva ADR.

⁽⁶⁹⁾ Considerando 44 della Direttiva ADR nonché art. 10, comma 2, ed art. 11 della Direttiva ADR.

⁽⁷⁰⁾ Art. 4 della direttiva 2008/52/CE, cit.

4.1. – *Trasparenza*

Gli Stati membri sono chiamati a curare che gli organismi ADR rendano disponibili, su supporti durevoli ed anche sul *web*, tutta una serie di informazioni volte a consentire una chiara e facile comprensione delle loro modalità operative ⁽⁷¹⁾.

Tra tali informazioni rientrano fra l'altro quelle relative alle proprie norme procedurali, alle regole sulle quali l'organismo può basarsi per risolvere le controversie (quali le norme giuridiche, i codici di condotta, l'equità), alla possibilità delle parti di ritirarsi dalla procedura, ai costi, all'effetto giuridico dell'esito della procedura e all'esecutività dell'eventuale decisione (se prevista).

La trasparenza impone poi agli organismi di rendere altresì pubbliche informazioni statistiche sulla propria attività ⁽⁷²⁾.

4.2. – *Efficacia*

Detto principio comporta innanzitutto per gli organismi l'obbligo di creare un facile accesso alla procedura, disponibile *off-line* ed *on-line* ⁽⁷³⁾.

Nel presentare un reclamo le parti non debbono inoltre trovarsi obbligate a ricorrere ad un avvocato o ad un consulente legale, salvo tuttavia il loro diritto di scegliere se farsi rappresentare oppure richiedere l'intervento di un loro consulente di fiducia ⁽⁷⁴⁾. Di ciò le parti devono ricevere puntuale informazione (adempimento considerato un aspetto del principio di equità ⁽⁷⁵⁾, su cui in appresso).

Seppure detto in modo meno esplicito, lo stesso sembra valere anche per la mediazione delle controversie civili e commerciali. Ciò discende dalla definizione stessa di “*mediazione*” contenuta nella relativa direttiva, secondo cui si intende con tale parola “*un procedimento strutturato, indipendentemente dalla denominazione, dove due o più parti di una controversia tentano esse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l'assistenza di un mediatore*”, e cioè un terzo neutrale, cui è richiesto di agire in modo efficace, imparziale e competente ⁽⁷⁶⁾. Protagonisti della mediazione sono dunque chi la conduce e le parti coinvolte nella

⁽⁷¹⁾ Art. 7, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽⁷²⁾ Art. 7, comma 2, della Direttiva ADR.

⁽⁷³⁾ Art. 8, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽⁷⁴⁾ Art. 8, comma 2, della Direttiva ADR.

⁽⁷⁵⁾ Art. 9, comma 1, lettera *b*), della Direttiva ADR.

⁽⁷⁶⁾ Art. 3, comma 1, lettera *b*), della direttiva 2008/52/CE, cit.

lite, mentre la presenza di un loro avvocato non viene affatto presa in considerazione. Di conseguenza, risulta di dubbia compatibilità con l'ordinamento comunitario la recente norma introdotta dalla legge di conversione del "Decreto fare", che impone l'assistenza legale (ed il relativo costo) a chi partecipa ad una mediazione obbligatoria ⁽⁷⁷⁾.

La sostanziale gratuità del servizio ADR per il consumatore rappresenta poi un altro aspetto del principio di effettività ⁽⁷⁸⁾.

Compete infine all'organismo, che ha ricevuto un reclamo, darne tempestiva notifica alle parti interessate nonché concludere la procedura nel termine di 90 giorni dal deposito del reclamo stesso, salva una proroga di egual durata per i casi particolarmente complessi ⁽⁷⁹⁾.

4.3. - *Equità*

La Direttiva ADR individua innanzitutto il contenuto di tale principio in qualcosa che ricorda la nostra idea di contraddittorio, in quanto alle parti va garantita *"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, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito"* ⁽⁸⁰⁾.

Ciò pare particolarmente utile, nell'ipotesi in cui la procedura si conclude con una decisione vincolante per entrambe le parti ovvero per il solo professionista.

Peraltro, quando la procedura tende semplicemente ad aiutare le parti a raggiungere un accordo (proponendo o meno una soluzione), se ciascuna di esse viene messa in condizione partecipare appieno alla discussione, si crea un contesto favorevole - anche sul piano psicologico - alla formazione del consenso. In altre parole, se chi opera la procedura ADR non consente alle parti di far conoscere il proprio punto di vista e di replicare alle tesi avversarie, egli viene percepito come un soggetto non neutrale, il che vanifica seriamente le possibilità di successo del proprio operato.

Con riferimento poi alle procedure ADR che si concludono con la me-

⁽⁷⁷⁾ Art. 5, comma 1, del decreto legislativo 28/2010, nel testo modificato dal decreto legge ("Fare") 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98.

⁽⁷⁸⁾ Art. 8, comma 3, della Direttiva ADR.

⁽⁷⁹⁾ Art. 8, comma 3 e 4, della Direttiva ADR.

⁽⁸⁰⁾ Art. 9, comma 1, lettera a), della Direttiva ADR.

ra proposta di una soluzione, il principio di equità si arricchisce di ulteriore contenuto ⁽⁸¹⁾.

Infatti alle parti vanno riconosciuti i seguenti diritti di informazione. Quello sulla facoltà di ritirarsi dalla procedura. Quello sulla libertà di accettare o meno la proposta. Quello sulla possibilità di far valere in giudizio le pretese oggetto del reclamo e sul fatto che la soluzione proposta in sede di ADR potrebbe risultare diversa dal risultato eventualmente ottenibile dinanzi ad un magistrato (ciò comporta allora una previsione sull'esito del processo, cosa in realtà piuttosto difficile a farsi, anche perché chi opera una procedura ADR potrebbe trovarsi provvisto di informazioni diverse rispetto a quanto emergerebbe nel giudizio alla conclusione della fase istruttoria). Quello sull'effetto giuridico dell'accordo che scaturirebbe dall'accettazione della proposta. Quello di disporre di un periodo di riflessione prima di accogliere la proposta o acconsentire ad una soluzione amichevole della lite, così bilanciandosi la circostanza che il consumatore potrebbe partecipare alla procedura ADR senza alcuna assistenza o consulenza tecnico-legale.

I diritti appena illustrati valgono per entrambe le parti, a meno che le norme nazionali non impongano al professionista di partecipare alla procedura e di sottostare alla proposta formulata dall'operatore ADR. In tale ipotesi, essi vanno a beneficio del solo consumatore ⁽⁸²⁾.

4.4. - *Libertà*

Tale principio interviene per contemperare i casi in cui il consumatore abbia sottoscritto un accordo con il professionista, sì da prevedere che la procedura ADR termini con una decisione vincolante per entrambe.

La Direttiva ADR impone agli Stati di negare validità a tale accordo, quando concluso prima dell'insorgere della controversia, se esso produce l'effetto di privare il consumatore della tutela giurisdizionale ⁽⁸³⁾.

Inoltre, quand'anche l'accordo in questione sia stato raggiunto dopo l'insorgere della controversia, la sua validità resta subordinata alla circostanza che – prima di sottoscriverlo – il consumatore sia stato debitamente informato sulle sue conseguenze ⁽⁸⁴⁾.

⁽⁸¹⁾ Art. 9, comma 2, della Direttiva ADR.

⁽⁸²⁾ Art. 9, comma 3, della Direttiva ADR.

⁽⁸³⁾ Art. 10, comma 1, della Direttiva ADR.

⁽⁸⁴⁾ Art. 10, comma 2, della Direttiva ADR.

4.5. - *Legalità*

Anche questo principio si applica quando la procedura ADR termina mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore ⁽⁸⁵⁾, il che denota la particolare delicatezza della situazione.

Il problema di fondo è rappresentato dalla circostanza che la soluzione imposta potrebbe privare il consumatore di una protezione riconosciutagli dalla legge, cui alle parti non è dato derogare in via convenzionale.

Se il consumatore ed il professionista risiedono nello stesso Stato membro, la legge applicabile al rapporto è quella di tale paese, onde non insorge un conflitto di leggi. Di conseguenza, a chi conduce la procedura ADR il principio di legalità impone di non adottare una decisione che privi il consumatore dei diritti non derogabili, a quest'ultimo riconosciuti dalla legge pacificamente applicabile al rapporto ⁽⁸⁶⁾.

Per contro, se la lite ha natura transfrontaliera, esiste un conflitto di leggi, onde bisogna determinare la legislazione applicabile al rapporto (cosa da farsi in base alle norme di diritto internazionale privato vigenti nell'Unione, e cioè il "Regolamento Roma I ⁽⁸⁷⁾" oppure la Convenzione di Roma del 19 giugno 1980 ⁽⁸⁸⁾). In tali circostanze ⁽⁸⁹⁾, però, la decisione assunta in sede ADR non deve privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legge dello Stato membro in cui egli attualmente risiede ⁽⁹⁰⁾.

5. - *Informazione ai consumatori*

Ai consumatori non spettano solo le informazioni previste dai citati principi, che assistono la qualità delle procedure ADR e che vanno messe loro a disposizione dagli organismi.

Al fine di facilitare il loro accesso alle procedure ADR, i consumatori devono anche essere informati dai professionisti stessi, con cui concludo-

⁽⁸⁵⁾ Considerando 44 e art. 11 della Direttiva ADR.

⁽⁸⁶⁾ Art. 11, comma 1, lettera *a*), della Direttiva ADR.

⁽⁸⁷⁾ Art. 6, par. 1 e 2, del regolamento CE n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008 *sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali* (detto "Roma I"), in GUCE, L 177, del 4 luglio 2008, p. 6.

⁽⁸⁸⁾ Art. 5, paragrafi da 1 a 3, della Convenzione di Roma del 19 giugno 1980 *sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali*, in GUCE, C 334, del 30 dicembre 2005, p. 1.

⁽⁸⁹⁾ Art. 11, comma 1, lettere *b*) e *c*), della Direttiva ADR.

⁽⁹⁰⁾ Ai sensi dell'art. 11, comma 2, della Direttiva ADR, la residenza abituale del consumatore va determinata conformemente al regolamento CE n. 593/2008, cit.

no rapporti contrattuali, in merito all'organismo ADR competente a trattare il contenzioso con i propri clienti ⁽⁹¹⁾.

In effetti, tale comunicazione riveste una certa importanza sul piano pratico: recenti studi (seppure condotti con riferimento alle controversie tra imprese) hanno rivelato che oggi in Europa una delle principali cause del mancato ricorso alle procedure ADR è costituita dall'ignoranza sulla loro esistenza e sui soggetti che le conducono ⁽⁹²⁾.

Analoghe norme si trovano nel Regolamento ODR, che impone altresì ai professionisti di inserire sul proprio sito *web* un *link* alla piattaforma ⁽⁹³⁾ ed invita le loro associazioni e quelle dei consumatori a fare altrettanto ⁽⁹⁴⁾.

Più sfumata la direttiva sulla mediazione, la quale si limita ad imporre agli Stati membri l'obbligo di divulgare al pubblico, in particolare via *internet*, informazioni sulle modalità per contattare i mediatori e le organizzazioni che forniscono tale servizio ⁽⁹⁵⁾.

6. - *Effetto delle procedure ADR sui termini di prescrizione e decadenza*

Anche la Direttiva ADR ⁽⁹⁶⁾, al pari di quella sulla mediazione ⁽⁹⁷⁾, impone agli Stati membri di provvedere affinché il decorso del tempo, necessario per trattare una procedura ADR, non pregiudichi poi la concreta possibilità di avviare il procedimento giudiziario per dirimere la lite in sede contenziosa, qualora la controversia non sia stata diversamente risolta.

Di conseguenza tale previsione non si applica alle procedure ADR che terminano con una decisione vincolante per entrambe le parti, in quanto in siffatta ipotesi si evita del tutto il ricorso giurisdizionale.

Entrambe le direttive in questione non armonizzano comunque le norme in tema di prescrizione e decadenza.

⁽⁹¹⁾ Art. 13 della Direttiva ADR.

⁽⁹²⁾ European Commission, *B2B Alternative dispute resolution in the EU*, Flash Eurobarometer 347, march-april 2012, p. 7. Dal mancato ricorso alle procedure ADR discendono costi impressionanti per l'intero sistema economico europeo, come dimostrato da uno studio condotto per conto del Parlamento Europeo (curato dal Directorate general for internal policies), *Quantifying the cost of not using mediation - a data analysis*, 2011.

⁽⁹³⁾ Art. 14 del Regolamento ODR.

⁽⁹⁴⁾ Art. 14, comma 6, del Regolamento ODR.

⁽⁹⁵⁾ Art. 9 della direttiva 2008/52/CE, cit.

⁽⁹⁶⁾ Art. 12 della Direttiva ADR.

⁽⁹⁷⁾ Art. 8 della direttiva 2008/52/CE, cit.

7. – Procedure ADR on-line (ODR)

Come già accennato, il Regolamento ODR rappresenta un po' un'appendice strumentale della nuova Direttiva, in quanto esso dà mandato alla Commissione di costruire e gestire una piattaforma informatica, che consenta a consumatori e professionisti di accedere da un unico punto nell'Unione a servizi ADR *on-line*, condotti da organismi aventi i requisiti qualitativi previsti dalla Direttiva stessa (ed in quanto tali debitamente registrati)⁽⁹⁸⁾ e che rispettano le poche modalità operative stabilite dal Regolamento stesso⁽⁹⁹⁾.

Le controversie, che possono essere trattate utilizzando la piattaforma, sono sempre quelle – sia transfrontaliere, sia interne ad uno Stato⁽¹⁰⁰⁾ – aventi natura contrattuale che insorgono tra professionisti e consumatori e derivano dalla conclusione di contratti di vendita o contratti di servizi⁽¹⁰¹⁾, purché stipulati *on-line*⁽¹⁰²⁾. A differenza della Direttiva ADR, che esclude dal proprio ambito di applicazione le procedure avviate da un professionista avverso un consumatore⁽¹⁰³⁾, il Regolamento consente l'accesso alla piattaforma anche per tale tipologia di liti⁽¹⁰⁴⁾, nella misura in cui la legislazione dello Stato membro, dove il consumatore risiede abitualmente, autorizza la loro risoluzione attraverso l'intervento di un organismo ADR. Tuttavia agli Stati non è fatto obbligo alcuno di assicurare che siffatto servizio venga concretamente prestato. –

Di primo acchito ci si domanda allora se, utilizzando la piattaforma, le parti di uno stesso contratto rischiano di trovarsi coinvolti in una procedura ADR *on-line*, la cui qualità dipenda da chi sia il ricorrente, in quanto solo i reclami promossi dal consumatore godono delle tutele discendenti dalla Direttiva ADR. Il denunciato rischio non parrebbe tuttavia profilarsi, poiché a lavorare con la piattaforma sono comunque am-

⁽⁹⁸⁾ Considerando 23, art. 5, comma 6, ed art. 14, comma 4, del Regolamento ODR.

⁽⁹⁹⁾ Art. 10 del Regolamento ODR.

⁽¹⁰⁰⁾ Considerando 11 e art. 2, comma 1, del Regolamento ODR.

⁽¹⁰¹⁾ Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento ADR, le nozioni di “*consumatore*”, “*professionista*”, “*contratto di vendita*” e “*contratto di servizi*” sono quelle fissate dal medesimo articolo della Direttiva ADR. Il Regolamento ODR contiene però un'apposita definizione per la nozione di “*contratto di vendita o di servizi on-line*”, intendendosi per tale “*un contratto di vendita o di servizi in base al quale il professionista, o l'intermediario del professionista, offre beni o servizi mediante un sito web o altri mezzi elettronici e il consumatore effettua l'ordinazione di tali beni o servizi su tale sito web o mediante altri mezzi elettronici*”.

⁽¹⁰²⁾ Considerando 15 e 18 nonché art. 2, comma 1, del Regolamento ODR.

⁽¹⁰³⁾ Art. 2, comma 2, della Direttiva ADR, cit.

⁽¹⁰⁴⁾ Considerando 10 e art. 2, comma 2, del Regolamento ODR.

messi solo gli organismi accreditati in base a parametri fissati dalla stessa Direttiva ⁽¹⁰⁵⁾.

Più nel dettaglio, il funzionamento della piattaforma è stato concepito nel seguente modo.

Essa non si limita a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie, ma rappresenta uno strumento operativo, che consente di svolgere *on-line* l'intera procedura ADR, a prescindere da quali sono le modalità di composizione seguite dal singolo organismo. Attraverso la piattaforma diviene innanzitutto possibile presentare reclami, mediante la compilazione di un modulo elettronico (disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione), ed accludere i documenti pertinenti. Sempre la piattaforma cura la trasmissione dei reclami così depositati all'organismo ADR competente e mette pure a disposizione gratuitamente uno strumento elettronico di gestione dei casi, cosa che dovrebbe comprendere anche la tenuta degli eventuali incontri virtuali tra le parti. Ciò nonostante, per la trattazione del reclamo gli organismi ADR non sono costretti a utilizzare la piattaforma, ma restano liberi di utilizzare i loro strumenti informatici, a condizione che tutto si svolga *on-line*, salvo diverso accordo delle parti ⁽¹⁰⁶⁾.

Da presentarsi a cura del ricorrente (consumatore o professionista) attraverso un modulo elettronico di agevole impiego e facilmente accessibile, il reclamo viene processato solo se contiene *“dati corretti, pertinenti e non eccessivi rispetto alle finalità per i quali sono raccolti”* ⁽¹⁰⁷⁾.

Mediante vari scambi di comunicazioni con le parti, la piattaforma procede quindi ad aiutarle nell'individuare l'organismo ADR che tratterà la procedura, informandole debitamente sugli aspetti qualificanti di quest'ultima ⁽¹⁰⁸⁾, fermo restando che in ogni caso deve insorgere tra le parti l'accordo sull'organismo ADR chiamato a dirimere la lite, poiché in mancanza di intesa diviene impossibile proseguire nella disamina del reclamo. Il consenso del professionista può tuttavia mancare, qualora egli sia tenuto a ricorrere ad uno specifico organismo, che deve comunque essere accettato dal consumatore ⁽¹⁰⁹⁾.

⁽¹⁰⁵⁾ Considerando 23 nonché art. 4, comma 1, lettera i), ed art. 4, comma 6, del Regolamento ODR.

⁽¹⁰⁶⁾ Considerando 18 e art. 5, comma 2, del Regolamento ODR.

⁽¹⁰⁷⁾ Art. 8, comma 5, del Regolamento ODR.

⁽¹⁰⁸⁾ Ai sensi dell'art. 9, comma 5, del Regolamento ODR le parti devono essere informate in merito alle informazioni di contatto dell'organismo ADR, ai costi ed ai tempi della procedura, alle lingue utilizzate, alla sua eventuale natura vincolante ed ai motivi per cui l'organismo potrebbe rifiutare di trattare il caso.

⁽¹⁰⁹⁾ Art. 5, comma 4, lettera c), nonché art. 9, comma 3, del Regolamento ODR.

In tale ottica, la parte convenuta riceve dalla piattaforma solo la trasmissione del ricorso, unitamente ai dati ed alle richieste di informazioni finalizzate ad individuare l'organismo ADR competente, ma al momento non le viene concesso di rispondere sul merito del reclamo. Ciò al fine di evitare inutile attività, qualora non si formi il consenso sull'organismo ADR.

Raggiunto l'accordo su quest'ultimo, la piattaforma gli inoltra il reclamo. Se l'organismo ADR prescelto accetta il caso, cura di comunicare alle parti le proprie regole procedurali ed i costi ⁽¹¹⁰⁾: sarà quindi sulla base di queste che la parte convenuta potrà far conoscere la propria posizione circa il reclamo avanzatole contro.

Il Regolamento ODR nulla impone agli organismi relativamente alle modalità di conduzione della procedura ADR, ad eccezione di quanto segue, che rappresenta le uniche regole comuni fissate loro ⁽¹¹¹⁾, la cui osservanza è sottoposta al controllo delle competenti autorità degli Stati membri ⁽¹¹²⁾.

In primo luogo, l'organismo deve concludere la procedura nei termini temporali all'uopo fissati dalla Direttiva ADR (90 giorni, prorogabili per un equal periodo nei casi particolarmente complessi).

In secondo luogo, è vietato imporre la presenza fisica delle parti (cosa connaturale alla modalità di risoluzione *on-line*, altrimenti vanificata), a meno che le parti acconsentano.

In terzo luogo, la piattaforma va informata dall'organismo in merito all'apertura ed alla chiusura della procedura nonché al relativo esito.

In sostanza, la piattaforma si basa sugli organismi ADR esistenti negli Stati membri e ne rispetta le tradizioni giuridiche, consentendo loro di applicare le proprie norme procedurali ⁽¹¹³⁾.

Siccome il ricorso alla piattaforma ODR rappresenta dunque una mera modalità telematica per esperire una procedura ADR, il decorso del tempo, necessario per trattare il caso in tale contesto, non deve comunque pregiudicare l'eventuale successivo procedimento giudiziario, come sancito dalla Direttiva ⁽¹¹⁴⁾.

8. - *Infrastruttura amministrativa*

Si è già detto che le autorità nazionali – appositamente individuate da

⁽¹¹⁰⁾ Art. 9, comma 7, del Regolamento ODR.

⁽¹¹¹⁾ Art. 10 del Regolamento ODR.

⁽¹¹²⁾ Art. 15 del Regolamento ODR.

⁽¹¹³⁾ *Considerando* 22 del Regolamento ODR.

⁽¹¹⁴⁾ Art. 12 della Direttiva ADR, cit.

ciascuno Stato membro ⁽¹¹⁵⁾ – provvedono a controllare che gli organismi ADR rispettino sempre i requisiti di qualità (accreditando in un apposito elenco quelli che superano l'esame iniziale e cancellando quelli che non meritano di restarvi) ⁽¹¹⁶⁾ e, quando operano in collegamento alla piattaforma ODR, osservino le regole comuni di comportamento ⁽¹¹⁷⁾.

Tali autorità sono pure destinatarie di un flusso di informazioni, in quanto gli organismi ADR sono tenuti a comunicare loro tutte le notizie rilevanti relative alla propria attività ⁽¹¹⁸⁾, in ossequio al principio della trasparenza. Vanno quindi resi noti, fra l'altro, i dati sulla struttura e sui mezzi di finanziamento degli organismi nonché quelli sulle persone che operano al loro interno (evidenziandone identità, retribuzione, mandato e datore di lavoro), poiché rappresentano informazioni significative per garantire indipendenza e imparzialità. Oggetto di comunicazione sono altresì le statistiche sull'attività svolta ed i resoconti sulla formazione somministrata ai soggetti che conducono le procedure ADR.

Oltre a ciò, il legislatore europeo ha previsto altri interventi delle autorità amministrative, volti a favorire il ricorso alle procedure ADR.

Innanzitutto, gli Stati sono tenuti ad assistere i consumatori coinvolti in una controversia transfrontaliera, aiutandoli ad accedere ai servizi di un organismo ADR stabilito in altro paese, quando quest'ultimo è competente a trattare il caso ⁽¹¹⁹⁾.

Inoltre agli Stati viene richiesto di assicurare la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e nello scambio delle informazioni sulle migliori prassi.

A cura degli Stati e della Commissione va poi agevolato il collegamento in rete fra gli organismi nazionali nonché tra quelli che trattano le controversie transnazionali.

Altro particolare aspetto è la cooperazione tra organismi ADR ed autorità nazionali preposte all'attuazione di atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori ⁽¹²⁰⁾. Essa si incentra sullo scambio di informazioni circa le prassi vigenti in settori commerciali specifici, nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. Dette autorità nazionali provvedono altresì a fornire valutazioni tecniche e informazioni, se in loro possesso, agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole controversie.

⁽¹¹⁵⁾ Art. 18 della Direttiva ADR.

⁽¹¹⁶⁾ Art. 20, comma 2, della Direttiva ADR.

⁽¹¹⁷⁾ Art. 15 del Regolamento ODR.

⁽¹¹⁸⁾ Art. 19 della Direttiva ADR.

⁽¹¹⁹⁾ Art. 14 della Direttiva ADR.

⁽¹²⁰⁾ Art. 17 della Direttiva ADR.

Ciò non pregiudica né il segreto professionale e commerciale applicabile alle autorità nazionali, né il segreto d'ufficio o i diversi vincoli di riservatezza cui sono tenuti gli organismi ADR.

Per quanto concerne il funzionamento della piattaforma ODR, agli Stati membri spetta curare l'istituzione di appositi "*punti di contatto*", finalizzati ad informare ed assistere chi desidera utilizzarli. Alla Commissione compete invece curare la creazione di una rete tra detti "*punti*" ⁽¹²¹⁾.

Alle autorità amministrative competenti è infine richiesto di sanzionare – in modo effettivo, proporzionato e dissuasivo – le violazioni ai precetti imposti dal Regolamento nonché dalle norme statali emanate per attuare la Direttiva ⁽¹²²⁾.

ERMENEGILDO MARIO APPIANO

⁽¹²¹⁾ Art. 7 del Regolamento ODR.

⁽¹²²⁾ Art. 21 della Direttiva ADR ed art. 18 del Regolamento ODR.