



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 1 - Numero 29 - 16 ottobre 2006



Ministero delle
Attività Produttive
DG AMTC



DG SANCO

Consumo e controversie: quali soluzioni?

Ancora una giornata di studio promossa dal Centro Europeo Consumatori per favorire la riflessione sull'accesso alla risoluzione conciliativa, in caso di contenzioso con l'impresa.

Si è tenuta a Firenze il 12 ottobre scorso la seconda Giornata di studio sull'ADR, l'Alternative Dispute Resolution, organizzata dal nostro Centro, in collaborazione con l'Adiconsum Toscana e la Camera di Commercio di Firenze.

La giornata è stata ospitata dall'Università di Firenze ed ha visto alternarsi relatori del mondo accademico, istituzionale e della rappresentanza. Oltre 110 i partecipanti, 13 relatori, numerosi giornalisti. Un evento di rilievo nazionale, ma solidamente orientato alle esperienze europee di più consolidata tradizione extragiudiziale, con un occhio sempre presente al numero, sempre in crescita, dei casi di contenzioso transfrontaliero, aperti dallo sviluppo del Mercato Interno e all'incremento della mobilità dei cittadini europei.

In apertura, la regione Toscana, rappresentata dall'Assessore Anna Rita Brammerini, ha testimoniato l'impegno politico in favore dei consumatori e delle imprese, nell'ottica di una limitazione del conflitto e della sempre maggiore disponibilità di strumenti di risoluzione "amichevole" dei reclami. Il segretario dell'Adiconsum Toscana Grazia Simone ha invece sottolineato il costante sforzo delle associazioni di consumatori di convincere le imprese ad aderire alle richieste di accesso all'ADR e di promuovere accordi che ne comprendano l'adozione "automatica" in caso di controversia, come clausola del contratto di vendita. Una interessante indagine dell'ISEC (l'Istituto per lo Sviluppo dell'Educazione al Consumo), pre-

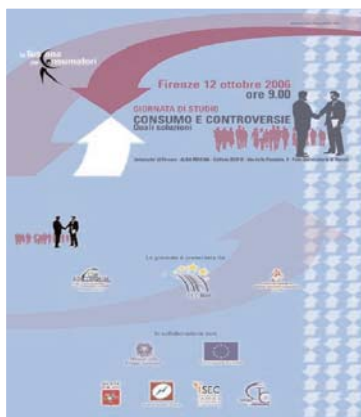
sentata in occasione del convegno, ha mostrato gli aspetti qualitativi e quantitativi della percezione sociale dello strumento conciliativo, da parte del pubblico dei consumatori. L'indagine sarà presto pubblicata sul nostro sito www.ecc-netitalia.it. Riflessioni approfondite sotto ogni aspetto tecnico-giuridico, invece, quelle presentate dalla Prof.ssa Ilaria Pagni, docente di Diritto Processuale Civile presso l'Università di Firenze.

Il Dirigente della CCIAA di Firenze dott. Gerri Martinuzzi ha illustrato una serie di aspetti tecnici della conciliazione che rappresentano il vero valore aggiunto di questo strumento ancora poco conosciuto ed apprezzato non soltanto sul versante dei consumatori, ma anche su quello delle imprese e delle istituzioni che governano lo sviluppo economico.

La Prof.ssa Daniela Primicerio, Direttore Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori al Ministero dello Sviluppo

Economico ha illustrato le politiche e le iniziative in atto per la promozione dell'ADR e la rimozione delle barriere oggi esistenti.

Una seconda sessione della mattinata è stata dedicata alle "testimonianze": per prima, quella del Prof. Oreste Calliano, Direttore del Centro Europeo di Diritto ed Economia, da anni impegnato al fianco delle Associazioni dei Consumatori, che ha illustrato vantaggi e limiti dei protocolli di intesa stipulati dalle associazioni imprenditoriali o dalle grandi imprese, con le stesse associazioni dei con-



www.ecc-netitalia.it

sumatori. Si tratta di esperienze in alcuni casi ormai pluriennali, che avrebbero ormai bisogno di fare un "salto di qualità". Ancora, Remo Caponi, professore ordinario di Diritto Processuale Civile all'Università di Firenze, ha esplorato le contraddizioni ed i limiti del percorso di sviluppo dell'ADR nel nostro paese, sottolineando il bisogno di cessare nel concepire la conciliazione come strumento "alternativo" di risoluzione delle controversie e affermando la necessità di una giustizia ordinaria efficiente, quale incentivo allo sviluppo dell'ADR in un contesto di reale alternativa per il consumatore ed incentivo allo stesso tempo per le imprese.

Laura Galli, Direttore del Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia, riportando esperienze di assistenza al reclamo transfrontaliero e commentando la persistente difficoltà per i cittadini italiani di accedere all'ADR in casi di controversia, ha osservato come in altri ambiti nazionali la situazione sia migliore e sottolineato il bisogno di promuovere prima di tutto sul versante "squisitamente culturale" la conoscenza e l'accettazione dello strumento conciliativo, che può anche utilemente ricadere nel novero delle politiche di CSR (ovvero di responsabilità sociale delle imprese) orientate allo *stakeholder* consumatore. La percentuale di casi transfrontalieri portati in ADR con il sostegno del centro è ancora di molto inferiore a quella dei casi nazionali gestiti dalle associazioni dei consumatori, a riprova del fatto che gli accordi con le imprese sono un fattore chiave di successo dell'ADR.

Guido Malvisi, Coordinatore Nazionale Uffici Vertenze CISL, ha illustrato la situazione della gestione del contenzioso nell'ambito delle vertenze di lavoro, evidenziando atteggiamenti di resistenza anche da parte del mondo degli avvocati.

Un'esperienza di conciliazione solida, quella riportata da Benedetta Ciatti, avvocato e conciliatrice presso la CCIAA di Firenze, che della procedura ha illustrato aspetti strategici e tecniche anche di carattere psicologico applicate. La conciliazione non è un bonario tentativo ingenuo di mediazione, ma un processo di graduale avvicinamento delle posizioni attraverso la conoscenza approfondita delle reciproche ragioni.

Maurizio Salvadori, responsabile Colap Toscana, associazione di professionisti che ha deciso di promuovere tra i suoi associati la cultura dell'ADR ed è giunta a porre la clausola conciliativa nei contratti come *conditio sine qua non* per i suoi associati, ha riportato elementi di soddisfazione ed ottimismo per i risultati raggiunti.



Infine, Paolo Landi, Segretario Generale Adiconsum Nazionale, ha tratto le conclusioni della giornata, dal punto di vista consumeristico, non risparmiando critiche alle carenze infrastrutturali, politiche e giuridiche di un sistema che non incentiva adeguatamente le imprese e non facilita realmente i consumatori, auspicando un rafforzamento dei risultati moderatamente positivi che, con grande sforzo, le associazioni hanno ottenuto fino ad oggi.

Alla giornata ha preso parte una platea estremamente qualificata di imprese (Wind, Telecom, Poste Italiane, BNL) e della loro rappresentanza (ANIA, ABI), conciliatori ed organismi ADR (come l'Ombudsman bancario, membro anche della rete europea FIN-NET per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di servizi finanziari), avvocati, istituzioni locali, associazioni dei consumatori, che hanno contribuito a rendere l'evento costruttivo e propositivo, testimoniando l'impegno che da più parti si profonde per favorire la diffusione di uno strumento ormai riconosciuto come chiave di sviluppo economico in un contesto di competitività globale e sfide sempre più grandi.

