

ADR, a breve possibili in tutta Europa

La Commissione Europea ha adottato un pacchetto di proposte legislative che saranno approvate da Parlamento e Consiglio entro la fine del 2012. Ecco le proposte: una piattaforma unica per tutta l'UE, per risolvere contenziosi transfrontalieri online nel giro di 30 giorni ed enti stragiudiziali di alta qualità che garantiscono risoluzione entro 90 giorni.

Nel 2010 un consumatore europeo su cinque ha avuto problemi in seguito all'acquisto di beni e servizi nel mercato unico. Si tratta di controversie transfrontaliere che possono essere facilmente risolte tramite soluzione stragiudiziale, senza adire vie legali. Le modalità alternative di soluzione del contenzioso (ADR - Alternative dispute resolution) rappresentano per i consumatori un metodo veloce ed economico per trovare soluzioni a problemi che insorgono quando, ad esempio, il venditore si rifiuta di riparare un oggetto rotto durante il periodo di garanzia o quando l'agenzia di viaggi non vuole rimborsare una vacanza rovinata. Si è stimato che, se ci fosse la possibilità di accedere ad ADR in tutta l'Europa, ci sarebbe un risparmio per i consumatori di circa 22,5 miliardi di euro all'anno.

Ma nell'Unione Europea, attualmente, le ADR sono possibili soltanto in alcuni settori o in alcuni campi. Per ovviare a questa situazione [la Commissione Europea ha presentato oggi un pacchetto di proposte legislative](#) che garantiscano a tutti i consumatori la possibilità di risolvere questi problemi senza andare in tribunale.

Per prima cosa si propone l'istituzione di una piattaforma unica estesa a tutta l'UE, per i consumatori che effettuano i loro acquisti online in un altro paese europeo (detta "piattaforma ODR": Online dispute resolution). La piattaforma fornirà a consumatori ed imprese uno sportello unico cui rivolgersi per risolvere i contenziosi interamente online e nel giro di 30 giorni. Lo sportello provvederà ad inviare automaticamente il reclamo del consumatore all'ente nazionale competente in tema di soluzione alternativa del contenzioso.

Altra proposta: la direttiva ADR, sulle modalità alternative di soluzione del contenzioso, che garantirà l'esistenza di enti stragiudiziali di alta qualità, in grado di affrontare qualsiasi contenzioso relativo a contratti tra un consumatore ed un'impresa. Questi enti dovranno soddisfare determinati criteri qualitativi, cioè dovranno essere ben qualificati, imparziali, trasparenti, efficaci ed equi. Le imprese informeranno i consumatori in merito all'ente cui rivolgersi per affrontare un potenziale contenzioso sui contratti che li opponga ad esse; e il contenzioso verrà risolto nel giro di 90 giorni.

Quali vantaggi presentano queste proposte per consumatori ed imprese?

- i consumatori potranno accedere ad un sistema efficace e poco costoso per risolvere i contenziosi che li oppongono ai commercianti, a prescindere dalla natura dei beni e servizi che acquistano, dal modo in cui li acquistano (in linea o no) e dalla località dell'Unione in cui li acquistano (nel loro paese o all'estero);
- i consumatori che effettuano acquisti in linea in altri paesi dell'Unione saranno in grado di risolvere interamente in linea i loro contenziosi relativi ai contratti con commercianti dell'Unione;
- i risparmi che i consumatori potranno così realizzare sono stimati pari allo 0,2% circa del PIL dell'Unione (vale a dire 22,5 miliardi di euro);
- per le imprese la possibilità di accedere a sistemi alternativi di soluzione del contenzioso sarà di importanza cruciale per gestire le relazioni coi clienti e migliorare l'immagine aziendale, oltre che risparmiare i costi legati al contenzioso;
- consumatori e commercianti in tutta Europa avranno la garanzia che tutti gli enti europei stragiudiziali chiamati a risolvere i loro contenziosi soddisfino gli stessi criteri, siano cioè trasparenti, ben qualificati, imparziali, efficaci ed equi;
- in ultima analisi, la maggiore fiducia incoraggerà i consumatori a ricercare più attivamente

le offerte vantaggiose di prezzi migliori nel mercato unico europeo, stimolando così la concorrenza e la crescita economica.

Il Parlamento europeo e il Consiglio dovranno adottare il pacchetto entro la fine del 2012 in quanto intervento prioritario a titolo dell'Atto per il mercato unico. Una volta adottati questi provvedimenti, gli Stati membri avranno 18 mesi per recepire nelle proprie legislazioni la direttiva ADR. Ciò significa che enti ADR stragiudiziali di buona qualità dovrebbero essere disponibili in tutti i punti dell'Unione nella seconda metà del 2014. La piattaforma unica estesa a tutta l'Unione per la soluzione in linea del contenzioso diventerà pienamente operativa 6 mesi dopo e cioè agli inizi del 2015, perché il suo funzionamento esige la costituzione e la rivalorizzazione degli enti stragiudiziali laddove ciò sia necessario.