

Nuove proposte europee per risolvere in modo più rapido ed economico i contenziosi tra consumatori e commercianti

L'Ue ha adottato un nuovo pacchetto di proposte legislative per garantire che tutti i consumatori possano risolvere i loro problemi senza dover andare in tribunale. Questo avverrà per tutti i tipi di prodotti, sia in patria che all'estero. Nel 2010, infatti, un consumatore europeo su cinque aveva incontrato problemi nell'acquistare sul mercato unico, si era vista negare la riparazione di un laptop in garanzia o il rimborso di una vacanza rovinata. La Commissione ha dunque deciso di istituire una piattaforma unica on-line estesa all'intera Unione, che consenta di risolvere il contenzioso nel giro di 30 giorni.

Le modalità alternative di soluzione del contenzioso (ADR – Alternative dispute resolution) rappresentano un metodo più veloce, più economico e più agevole del ricorso al tribunale, e farebbero risparmiare ai consumatori circa 22,5 miliardi di euro all'anno. Le imprese vedranno migliorare le relazioni con i clienti e i consumatori potranno scegliere merci a prezzi più interessanti, contribuendo alla crescita dell'economia dell'Unione.

John Dalli, Commissario responsabile per la salute e i consumatori, ha dichiarato: "È inaccettabile che così tanti problemi dei consumatori siano lasciati irrisolti perché i consumatori non dispongono di mezzi veramente efficaci per risolvere il contenzioso con i commercianti. Questo li colpisce nel portafoglio e nella fiducia che ripongono nel sistema, oltre a rallentare la crescita europea. Una volta adottate, le proposte aiuteranno i consumatori europei ad avvalersi di metodi facili, rapidi e poco costosi per risolvere i loro problemi, in qualunque punto dell'Unione ed in qualunque modo essi acquistino un prodotto o servizio".

La direttiva sulle modalità alternative di soluzione del contenzioso garantirà l'esistenza di enti stragiudiziali di alta qualità, in grado di affrontare qualsiasi contenzioso relativo a contratti tra un consumatore ed un'impresa. Gli enti dovranno soddisfare determinati criteri qualitativi, vale a dire essere ben qualificati, imparziali, trasparenti, efficaci ed equi, le imprese informeranno i consumatori in merito all'ente cui rivolgersi per risolvere un contenzioso con la stessa impresa e i citati enti ADR risolveranno il contenzioso nel giro di 90 giorni.

Al giorno d'oggi nell'Unione vi sono più di 750 enti che si occupano di ADR, ma in alcuni Paesi questi servizi sono disponibili soltanto in alcune regioni o in alcuni settori. La consapevolezza della possibilità di ricorrere a una terza parte neutrale invece che a un tribunale, va dunque promossa per ridurre i costi dei contenziosi irrisolti che rappresentano lo 0,4% del PIL dell'UE.

Inoltre, il regolamento sulla soluzione on-line dei contenziosi istituirà una piattaforma estesa a tutta l'Unione, che si chiamerà "piattaforma ODR" (On line dispute resolution) per risolvere le dispute su Internet e giungere a una soluzione nel giro di 30 giorni.

Il Parlamento europeo e il Consiglio dell'Unione si sono impegnati ad adottare il pacchetto entro la fine del 2012 e i Paesi Ue avranno 18 mesi per recepire nelle proprie legislazioni la direttiva ADR. Gli enti ADR dovranno essere disponibili in tutta Europa nella seconda metà del 2014.

*Matteo Fornara e Francesca Livoti
Rappresentanza a Milano della Commissione Europea
30 novembre 2011*