



### **La conciliazione paritetica**

Nell'ambito degli strumenti per la risoluzione delle controversie tra utenti ed imprese, e in particolare di quelli di carattere extragiudiziale, la conciliazione paritetica ricopre un ruolo di primaria importanza.

La procedura, che rinvia la sua fonte normativa nell'art. 141 cod. consumo e, nel panorama comunitario, nelle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/210/CEE, ha natura volontaria e negoziale e può essere attivata solo laddove esistano accordi di intesa specifici tra associazioni di consumatori e aziende, detti "Protocolli di intesa", i quali disciplinano modalità e tecniche di gestione delle controversie.

Ad oggi, i protocolli di conciliazione paritetica sottoscritti, tanto su base nazionale quanto locale, concernono settori nevralgici quali le telecomunicazioni, la somministrazione di energia elettrica e gas, i servizi postali, banche, assicurazioni e trasporti, ed involgono liti il cui valore medio si attesta entro la soglia dei mille euro. Come nel caso delle azioni di classe, il terreno privilegiato di questo strumento di risoluzione delle controversie è dunque quello delle "small claims", rispetto alle quali si registra da parte dell'utenza un atteggiamento di netta rinuncia a far valere le proprie ragioni per via giudiziale, a causa degli elevati costi e della durata dei processi.

Al contrario, il ricorso a questa procedura potrebbe rilevarsi di grande utilità per far emergere disservizi e cattivo funzionamento nella fruizione e/o erogazione di prodotti e servizi, con danno della intera collettività (oltre che del singolo).

Di ciò è conferma il dato che una elevata percentuale (circa il 75% - 80%) delle conciliazioni si sono concluse a favore del consumatore in una tempistica media di 60 giorni.

La casistica spazia dal mancato recapito di pacchi al ritardo nella attivazione del servizio telefonico, passando attraverso errori di fatturazione, ritardi dei treni o di riparazione di guasti.

Episodi solo apparentemente di modesta importanza, se riguardati dal punto di vista della mera valenza economica, ma che, in realtà, generano nell'utenza un pericoloso sentimento di sfiducia verso l'intero sistema in ordine alla tutela delle proprie situazioni giuridiche soggettive (diritto o interessi legittimi), le quali possono trovare invece nella conciliazione paritetica la naturale sede di risoluzione del conflitto ed una più adeguata soddisfazione.



La sfiducia dei consumatori ha, per di più, una negativa ricaduta economica: stando alle stime della Commissione europea, le perdite subite dai consumatori europei a causa di problemi connessi all'acquisto di beni o servizi ammontano, circa, allo 0,5% del PIL dell'UE.

Ne discende che ampliare la tutela del consumatore attraverso nuovi, più rapidi ed efficaci strumenti di risoluzione delle controversie di consumo costituisce una scelta strategica per la ripresa economica del mercato interno.

Dal punto di vista funzionale, la procedura dinanzi alla commissione di conciliazione contempla la presenza di un esponente delle Associazioni dei Consumatori, munito di apposito mandato, e di un rappresentante dell'impresa "convenuta".

La disciplina della procedura, mancando un terzo "arbitro" o mediatore, scaturisce dal regolamento redatto dalle parti, il quale prevede l'ambito di applicazione, i casi cioè che possono essere oggetto di conciliazione paritetica, le diverse tipologie di controversie anche in riferimento a specifici prodotti e servizi, nonché le stime sui valori delle liti, oltre naturalmente a previsioni di dettaglio circa le modalità per la presentazione della domanda di conciliazione, i termini di discussione, la durata del procedimento.

Tale disciplina, proprio per essere concordata tra le parti, conferisce alla procedura in parola caratteri di indubbia chiarezza e trasparenza, che non obliterano tuttavia la tutela dell'altrettanto rilevante diritto alla privacy delle informazioni oggetto del procedimento.

Il citato strumento presenta, tra gli altri, i seguenti, ulteriori vantaggi: è fruibile a costo zero – la procedura è per lo più gratuita -; si avvale di una tempistica assai ridotta – come si è detto dianzi, circa sessanta giorni; garantisce il contraddittorio – ciascuna parte ha la facoltà di chiedere di essere ascoltato direttamente dalla commissione - ; si avvale di personale qualificato – il consumatore è rappresentato da associazioni di categoria; lascia libero il consumatore di abbandonare la trattativa in qualsiasi momento.

Ove l'accordo sia raggiunto, l'associazione che ha rappresentato il consumatore vigilerà sulla sua osservanza, prevedendo, se del caso, penali per l'inadempimento; in mancanza di accordo, e redatto il relativo verbale, il consumatore potrà rivolgersi alla magistratura ordinaria o attivare una procedura di arbitrato.



La possibilità di un abbandono della procedura e la sempreverde facoltà di attivare gli ordinari canali della giustizia o meccanismi alternativi di risoluzione della lite rafforzano, in definitiva, il parterre degli strumenti a disposizione del consumatore, realizzando, come peraltro auspicato dal legislatore comunitario, un'ottimale ed efficiente sinergia tra i diversi rimedi che possano rendere effettiva la sua protezione e la sua domanda di giustizia.

**dott. Antonio Tipaldi**