

**CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
PER
MEDIATORE**

*RISERVATO A MEDIATORI QUALIFICATI E VALIDO AI FINI DELL'AGGIORNAMENTO OBBLIGATORIO
AI SENSI DELL' ART. 18, LETT. G) DEL DM 180 DEL 28/10/2010*

LA MEDIAZIONE ON LINE:

la soluzione dei conflitti nell'era digitale

prof. Livia Saporito

**Ordinario di Diritto Privato Comparato
Seconda Università degli Studi di Napoli**



MEDIAZIONE E TECNOLOGIA

- la nascita della mediazione viene fatta coincidere con la pubblicazione, nel 1981, del testo ***Getting to Yes*** di due americani, Roger Fischer e William Ury, i quali si proponevano di insegnare agli studenti a negoziare evitando i conflitti;
- nello stesso anno, il 12 agosto a New York, l'IBM presentò alla stampa il mitico 5150, dando il via alla rivoluzione dei personal computer;
- le culture della mediazione e della tecnologia, dopo aver viaggiato su binari paralleli, convergono oggi nelle ***Online Dispute Resolution (ODR)***;
- la mediazione online sposta il tavolo delle trattative su un terreno telematico: le parti e il mediatore sono collegati tramite pc, tablet, smartphone, evitando di incontrarsi di persona in un determinato luogo;
- **eBay**, già 15 anni fa, ha adottato lo strumento dell'ODR per risolvere controversie di modesta entità (**small claims**) in tempi rapidi e con minori costi rispetto alle vie giudiziali; nondimeno permane un certo scetticismo.

CARATTERISTICHE

- la mediazione on line non differisce sostanzialmente dalla “normale” mediazione, se non per il fatto che si svolge in videoconferenza per mezzo di strumenti telematici, senza quindi la presenza simultanea delle parti;
- Le parti possono comunicare visivamente e verbalmente tra loro e con il mediatore all'interno di un'area riservata del sito, a cui è possibile accedere previa assegnazione di una password riservata e personale valida solo per quel determinato procedimento;
- il dialogo fra le parti in lite, facilitato dal mediatore, avviene per mezzo di un sistema di web conference audio/video provvisto anche di chat room, attraverso il quale è possibile esporre le proprie richieste, valutare le posizioni reciproche e tentare di raggiungere, attraverso il confronto, la migliore soluzione alla controversia;
- le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore, in via del tutto riservata, e di condividere documenti con quest'ultimo e con l'altra parte.

LA GESTIONE DELL'INCONTRO VIRTUALE

- maggiori difficoltà rispetto a una mediazione tradizionale, dovute alle minori opportunità di essere spontanei, di utilizzare il linguaggio del corpo o la mimica facciale (si pensi ad una stanza non adeguatamente illuminata oppure ad una webcam che non consenta di riprendere la figura intera);
- ciò complica il lavoro del mediatore, che deve prestare attenzione alle parole delle parti, al loro tono, al linguaggio del corpo;
- mediazione on-line vs. mediazione-offline:
le situazioni conflittuali nelle quali l'elemento personale ed il risentimento sono accentuati, si gestiscono meglio *face to face*, poiché il lavoro del mediatore sull'emotività delle parti è più intenso e determinante. Viceversa nelle liti in cui l'aspetto tecnico prevale su quello emotivo, la mediazione online non patisce i limiti dovuti all'assenza di fisicità e alle modalità della comunicazione.

LA MEDIAZIONE “ON LINE”

- la mediazione *on-line* è quella procedura che si svolge senza la presenza simultanea delle parti, mediante l’utilizzo di strumenti telematici;
- è una forma di ODR (*on-line dispute resolution*);
- può avere anche natura aggiudicativa (ad esempio, l’arbitrato telematico);
- la mediazione telematica si distingue in due figure:
 - a) negoziazione automatizzata;**
 - b) negoziazione assistita**

NEGOZIAZIONE AUTOMATIZZATA

- nota anche come “**blind bidding**” o “**blind mediation**” si ha nel caso in cui due o più parti fissino il valore monetario al quale sono disposti a concludere la lite esistente tra di loro;
- ove il valore dell’offerta e della controfferta rientrano all’interno di un certo range – **generalmente compreso tra il 5 ed il 30%** - il sistema elabora automaticamente una proposta;
- tale modello trova applicazione nelle controversie in cui prevalgono profili patrimoniali, mentre sono scarsi o del tutto assenti profili legati all’emotività delle parti

ASPETTI CRITICI DEL MODELLO BLIND BIDDING

- non consente l'incontro – neppure a distanza – delle parti;
- non prevede l'esistenza di un mediatore, pertanto non consente di selezionare una possibile proposta che tenga conto dei concreti interessi delle parti;
- l'assenza di un mediatore induce ad escludere che il verbale di conciliazione di una mediazione telematica **blind-bidding** possa essere disciplinato dal D. Lgs. 28/2010. In particolare è dubbio che tali verbali possano essere omologati dal Presidente del Tribunale competente ed avere efficacia esecutiva.

LA NEGOZIAZIONE ASSISTITA

- la negoziazione (o mediazione) assistita differisce dalla ordinaria mediazione soltanto per le modalità delle comunicazioni tra le parti e con il mediatore, le quali avvengono attraverso strumenti telematici;
- la mediazione avviene *inter absentes*, ossia tra soggetti che non si trovano fisicamente e contestualmente nello stesso luogo;
- tendenziale libertà nella scelta dello strumento telematico (salvo che i regolamenti degli organismi impongano specifici requisiti);
- non è richiesta, ancorché sia consigliata, la simultanea presenza delle parti;
- la mediazione potrà svolgersi anche per mezzo del semplice scambio di e-mail tra le parti, o mediante teleconferenza

DISCIPLINA NAZIONALE

- **il D. Lgs. 28/2010** contiene solo dei richiami occasionali alla mediazione telematica:
 - ✓ **l'art. 3, comma 4**, prevede che “La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo”
 - ✓ **l'art. 16, comma 3**, statuisce che “L'organismo, unitamente alla domanda di iscrizione nel registro, deposita presso il Ministero della giustizia il proprio regolamento di procedura e il codice etico, comunicando ogni successiva variazione. Nel regolamento devono essere previste, fermo quanto stabilito dal (presente) decreto, le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati”;
- dal combinato disposto delle due norme si evince che non v'è un obbligo in capo agli organismi di predisporre un servizio di mediazione telematica.

D.M. 145/2011



Il regolamento di attuazione del d. lgs. 28/2010, precisa, all'art. 7, comma 4, che l'accesso alla mediazione non si può svolgere esclusivamente attraverso modalità telematiche.

Pianificazione delle riunioni telematiche (videoconferenza)

La legge sulla mediazione civile prevede che il procedimento possa essere svolto anche in modalità telematica:

Dlgs 28/2010 - "Art. 3 - Disciplina applicabile e forma degli atti – comma 4 - La mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo." e il decreto di attuazione DM 145/2011 precisa: "Art. 7 (Regolamento di procedura) comma 4 - . Il regolamento non può prevedere che l'accesso alla mediazione si svolga esclusivamente attraverso modalità telematiche."

In attuazione, l'Organismo..... ha regolamentato la procedura di accesso alla mediazione (vedi in calce un estratto della regolamentazione) dotandosi, altresì, di una piattaforma tecnologica che opera via web (internet), senza bisogno che alcuno (parte istante, mediatore, parte chiamata) abbia la necessità di installare sul proprio computer programmi o plugs-in che potrebbero compromettere la sicurezza o essere bloccati da firewall o antivirus.

ISTRUZIONI GENERALI (FAC SIMILE)

Alla base della procedura telematica vi sono alcuni vincoli che bisogna curare di rispettare nella maniera più accurata e stigente:

- 1) la sicurezza degli scambi audio video
- 2) la sicurezza degli scambi di files o altri documenti, comunque trasmessi
- 3) la assoluta riservatezza di tutte le parti, o di altri soggetti comunque coinvolti nelle sessioni
- 4) la indisponibilità per i terzi di accedere ai file (o log file) delle sessioni
- 5) l'acquisizione di assensi o consensi delle parti, comunque questi siano manifestati.

Per quanto riguarda i punti 1 e 2, la sicurezza è garantita dal fatto che le sessioni si svolgono via web su un sito dedicato contrassegnato dalla sigla "https", ove l "s" finale sta a significare che i dati relativi sono trasmessi in rete attraverso un sistema di criptazione ad almeno 128 kb (c.d. SSL).

La riservatezza deve invece essere garantita dai soggetti che sono comunque e a qualsiasi titolo coinvolti nelle riunioni. Ciò viene attuato mediante la sottoscrizione di apposita modulistica con le quali le parti si impegnano – tra di loro – a non diffondere a terzi le informazioni e/o la documentazione teletrasmessa durante le riunioni e si impegnano altresì a garantirsi reciprocamente che al momento della connessione audio video non siano presenti nelle stanze dalle quali si trasmette altri soggetti che non abbiano anche loro sottoscritto l'accordo di riservatezza.

Inoltre, i soggetti che per partecipare alle riunioni hanno ricevuto le credenziali di accesso debbono sottoscrivere altra dichiarazione con la quale si rendono responsabili della conservazione delle credenziali, anche rispetto ad altri che seppur non fraudolentemente ne possano venire in possesso, impegnandosi a distruggere qualsiasi comunicazione o documento che riguardi tali credenziali al termine del procedimento.

Parimenti gli stessi garantiranno, sempre mediante la sottoscrizione della apposita modulistica, che eventuali files o documenti teletrasmessi saranno distrutti a loro cura al termine della mediazione.

Fac simile domanda per accedere alla mediazione on-line

 I sottoscritt. _____

Nat. a _____ il _____

Parte istante/chiamata nel procedimento di mediazione _____ presso
l'Organismo.....

Ovvero, nella sua qualità di _____

Giusta delega allegata

Della parte istante/chiamata nel procedimento di mediazione _____ presso
l'Organismo.....

CHIEDE/ACCETTA

Di svolgere il predetto procedimento in modalità telematica (videoconferenza), con il consenso del
mediatore incaricato e delle altre parti

DICHIARA

Di conoscere ed accettare il Regolamento dell'Organismo nella parte che disciplina tale procedura e le
istruzioni e disciplinari esecutivi

Di impegnarsi, sotto la sua responsabilità, a conservare personalmente le credenziali di accesso alle
riunioni telematiche e di garantire che le stesse non entrino in possesso di terzi non autorizzati

Di impegnarsi a distruggere le predette credenziali al termine del procedimento

Di impegnarsi a distruggere personalmente i files delle riunioni, residenti sui propri computer e server,
al termine del procedimento e garantisce che nessuno possa mai accedervi e/o copiarli durante il
periodo che tali files risiedono sui propri computer o server

Di non effettuare la registrazione delle riunioni almeno che non ne sia espressamente autorizzato dal
mediatore incaricato del procedimento e dalle altre parti ed in ogni caso di distruggere tale registrazioni
al termine del procedimento

Di accettare di recarsi presso una sede dell'Organismo nei giorni e nelle ore previste per gli incontri qualora non
abbia possibilità di collegarsi sulla piattaforma per la videoconferenza o ciò sia richiesto dal mediatore
incaricato della procedura

GARANTISCE

Sotto la sua personale responsabilità che durante le riunioni nessun altro che non sia direttamente
interessato al procedimento e che non abbia sottoscritto la Dichiarazione di Riservatezza sia presente o
possa ascoltare, vedere e venire comunque a conoscenza del contenuto delle riunioni e degli eventuali
documenti scambiati tra le parti o tra il mediatore e le parti

COMUNICA

I propri recapiti telefonici _____

E il proprio indirizzo e-mail, sul quale riceverà le credenziali di accesso alla videoconferenza e le
istruzioni ed appuntamenti per parteciparvi _____

SOTTOCRIVE LA PRESENTE IN UNO CON IL SEGUENTE ACCORDO DI RISERVATEZZA

(anche per i consulenti e le altre parti che partecipano agli incontri)

 I sottoscritt.: (cognome, nome, luogo e data di nascita): _____

Interessato e presente al procedimento di mediazione prot. n. _____
presso l'Organismo di.....- in _____

2

iniziato in data _____

di comune accordo e senza riserva alcuna

DICHIARA

- CHE DI QUALUNQUE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE VENGA A CONOSCENZA
DURANTE LA PROCEDURA NON RIFERIRA' A TERZI ESTRANEI ALLA PROCEDURA STESSA

SI IMPEGNA

- A NON UTILIZZARE ALCUNA INFORMAZIONE O DOCUMENTAZIONE IN SEDI DIVERSE, SUCCESSIVE O CONTENZIOSE
- A NON CHIEDERE AD ALCUNO DEI PARTECIPANTI DI RIFERIRE O TESTIMONIARE SUI FATTI, NOTIZIE O DOCUMENTI DI CUI SIANO VENUTI A CONOSCENZA O IN POSSESSO DURANTE IL PROCEDIMENTO ED ATTINENTI AD ESSO ED AI RAPPORTI TRA LE PARTI, TRA LE PARTI ED I CONSULENTI, TRA LE PARTI E TERZI INTERESSATI
- GARANTISCE ALL'ORGANISMO E ALLE PARTI DEL PROCEDIMENTO, ASSUMENDOSENE TUTTE LE RESPONSABILITA', CHE, IN CASO DI PROCEDURA TELEMATICA, NESSUN ALTRO HA POTUTO ASCOLTARE, VEDERE O IN QUALSIASI MODO ESSERE A CONOSCENZA DEI FATTI E NOTIZIE EMERSE DURANTE LA PROCEDURA, OVVERO SI IMPEGNA A FAR SOTTOSCRIVERE LA PRESENTE DICHIARAZIONE DI RISERVATEZZA.

In _____ il _____
Firma :

Il presente documento deve pervenire per fax o per e-mail (del mediatore o della sede secondaria) prima della data ed ora fissata per l'incontro e sarà conservato all'interno del fascicolo del procedimento.

ALLEGARE FOTOCOPIA DEL PROPRIO DOCUMENTO DI IDENTITA'

VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE ON LINE

- abbattimento dei costi transattivi legati alla procedura di mediazione (eventuali spese di trasferta per i mediatori e riduzione dei costi per gli avvocati);
- riduzione dei tempi di giustizia

SETTORI PRIVILEGIATI DI APPLICAZIONE

- ✓ responsabilità medica;
- ✓ assicurazioni
- ✓ scarsa applicazione del modello in ambito successorio e, più in generale, nelle liti nelle quali prevalgono l'elemento personale ed emotivo.

QUESTIONI APERTE: LA SOTTOSCRIZIONE

- il verbale di conciliazione ha, com'è noto, natura negoziale;
- l'art. 11, comma 3 del D. Lgs. 28/2010 si limita a prevedere che, in caso di raggiungimento dell'accordo tra le parti o di adesione alla proposta del mediatore, "si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere";
- la norma non impone che la sottoscrizione avvenga simultaneamente, lasciando presumere che il mediatore possa redigere il verbale di conciliazione, che tale verbale sia inviato alle parti e che le stesse, dopo la sottoscrizione fisica, si impegnino a trasmetterne copia al mediatore con entrambe le firme:



- ✓ quid iuris nel caso in cui la mediazione si svolga on line?
- ✓ quando può dirsi concluso l'accordo?
- ✓ quali sono i requisiti della sottoscrizione?

AUTENTICAZIONE DELLA SOTTOSCRIZIONE

- quanto alla sottoscrizione, in assenza di indicazioni normative speciali, si ritiene che, in via generale, trovi applicazione la disciplina sulle firme elettroniche;
- più complessa è l'ipotesi prevista nell'ultimo inciso del comma 3 dell'art. 11. Il legislatore ha previsto un'ipotesi particolare, che consente di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia "autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato" (e, quindi, non necessariamente da un notaio);
- nel caso di firma digitale, secondo alcuni non sarebbe necessaria un'autentica, dal momento che l'identità del soggetto è assicurata dall'ente certificatore e, di conseguenza, sarebbe comunque rispettata la finalità della disposizione;
- secondo altri, invece, occorrerebbe l'ulteriore passaggio dell'autenticazione della firma, ma è dubbio se tale adempimento possa essere espletato *off-line*, recandosi materialmente presso un pubblico ufficiale, ovvero completando la procedura per via telematica, conformemente alle previsioni del Codice dell'Amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82, così come recentemente modificato dal D. Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235)

DISCIPLINA COMUNITARIA

la mediazione on-line non è espressamente disciplinata a livello comunitario, pur se si registrano numerose iniziative dell'Unione europea volte a stimolare forme di ADR che non richiedono la presenza simultanea delle parti, tra queste ad esempio:

- ✓ piano d'azione “sull'accesso dei consumatori e sulla risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato interno” presentato dalla Commissione nel 1996, il quale evidenziava che “poiché l'importo medio della procedura è di circa 2500 ECU, il saldo dell'azione giudiziaria (danni e interessi) sarà spesso prossimo allo zero o addirittura, negativo”; e pertanto suggeriva di promuovere le procedure non giurisdizionali, anche con partners stranieri;
- ✓ Raccomandazione della Commissione 98/257/CE del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

DISCIPLINA COMUNITARIA

- ✓ Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo, la quale, al fine di incentivare gli scambi via internet, sottolinea che la risoluzione delle controversie deve essere “semplice, rapida e poco onerosa”, ricorrendo a strumenti elettronici di risoluzione delle controversie che non richiedano il “bisogno della comparizione fisica delle parti”;
- ✓ Costituzione europea nella sezione III dedicata alla “cooperazione giudiziaria in materia civile” del capo IV recante le disposizioni in materia di “Spazio di libertà, sicurezza e giustizia” della Parte III “politiche e il funzionamento dell’Unione”, tra le misure intese a ravvicinare le disposizioni legislative e regolamentari degli Stati membri, cita espressamente “lo sviluppo di metodi alternativi per la risoluzione delle controversie” (art. III-269, lett. g).

EEJ-NET

nel maggio del 2000, nel corso della conferenza di Lisbona, è stata proposta l'attivazione di una Rete europea di risoluzione extragiudiziale delle controversie

“European Extra-judicial Network” (c.d. EEJ-Net)

- l'obiettivo è quello di fornire al consumatore assistenza pratica, indirizzandolo verso un unico punto di contatto o centro di compensazione (*Clearing House*) del suo stato membro per ottenere informazioni circa i sistemi nazionali e, nel caso di controversie transfrontaliere, per consentire un accesso rapido e semplice a un canale giuridico per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nel Paese fornitore attraverso un punto di contatto nazionale collegato in Rete con i punti di contatto creati da ciascuno dei Paesi membri;
- gli Stati membri dell'Unione Europea sono chiamati a notificare alla Commissione Europea gli elenchi degli organi extragiudiziali nazionali che aderiscono alla Rete EEJ-Net, in modo da creare una banca dati;
- parallelamente alla creazione della Rete EEJ-Net, è stata istituita anche la Rete FIN-Net per la risoluzione stragiudiziale delle controversie transfrontaliere in materia di servizi finanziari.

LIBRO VERDE

- Libro Verde dell'aprile 2002 “sulla risoluzione alternativa delle controversie nell'ambito della cooperazione giudiziaria civile”, nel quale sono evidenziate le profonde diversità della legislazione dei paesi membri in materia di ADR;
- il Libro verde ha avviato un'ampia consultazione, all'esito della quale la Commissione ha ribadito la propria preferenza per l'adozione di uno strumento comunitario vincolante che consenta di regolamentare in modo uniforme i metodi di ADR, soprattutto per ciò che concerne l'esecuzione degli accordi raggiunti;
- una disciplina unitaria sarebbe altresì auspicabile, a parere della Commissione, anche per stabilire le norme deontologiche cui i mediatori devono attenersi e per fissare i principi fondamentali che devono essere rispettati nei “procedimenti” di mediazione.

DIRETTIVE

- direttiva n. 97/7/CE sui contratti a distanza, recepita prima dal D. Lgs. n. 185/99, poi confluito nel Codice del consumo (artt. 50 ss.) e, più di recente, da D. lgs, 21/02/2014 n° 21, G.U. 11/03/2014, che ha ulteriormente modificato detto Codice;
- direttiva n. 2000/31/CE sul commercio elettronico, recepita con il D. Lgs. 70/03, solo richiamato dall'art. 61 del Codice del consumo

NOTA BENE

il settore dei giochi d'azzardo non rientra nell'ambito di applicazione oggettiva delle due direttive summenzionate, come pure il turismo o l'elettronica di consumo, quest'ultima tendenzialmente esclusa dall'ambito applicazione oggettivo, atteso che l'art. 6, comma 3 della direttiva sulle vendite a distanza prevede che il diritto di recesso non trovi applicazione nel caso dei software.

La Direttiva 2008/52/CE

- approvata il 21 maggio 2008 con la finalità di agevolare, nelle controversie transfrontaliere **in materia civile e commerciale**, l'adozione di metodi di composizione della lite alternativi alle ordinarie controversie giudiziarie transfrontaliere, garantendo un accesso più rapido e meno costoso alla giustizia;
- Il procedimento conciliativo può essere:
 - ✓ avviato spontaneamente dalle parti;
 - ✓ suggerito o ordinato da un organo giurisdizionale;
 - ✓ prescritto dal diritto di uno Stato membro.
- la mediazione si pone come una delle principali forme di “*alternative dispute resolution*” in cui è prevista la presenza di un soggetto terzo denominato mediatore. Questa figura ha il compito di aiutare (in modo efficace, imparziale e competente) le parti contrapposte a raggiungere un accordo stragiudiziale che soddisfi gli interessi di entrambe le parti.

La Direttiva 2008/52/CE

Per controversia transfrontaliera si intende una controversia in cui almeno **una delle parti è domiciliata o risiede in uno Stato membro** (ad esclusione della Danimarca) **diverso da quello dell'altra parte;**

AMBITO DI APPLICAZIONE



AMBITO DI APPLICAZIONE

- sono escluse le questioni fiscali, doganali o amministrative, e i procedimenti per responsabilità dello Stato per atti o omissioni nell'esercizio di pubblici poteri;
- la direttiva non trova applicazione neppure alle trattative precontrattuali o ai procedimenti di natura arbitrale, come ad esempio alcune forme di conciliazione dinanzi ad un organo giurisdizionale, i reclami dei consumatori, l'arbitrato e la valutazione di periti o i procedimenti gestiti da persone o organismi che emettono una raccomandazione formale, sia essa legalmente vincolante o meno, per la risoluzione della controversia

La Direttiva 2008/52/CE

- la scelta della procedura conciliativa non impedisce il **successivo ricorso alle ordinarie vie giudiziarie**;
- gli Stati membri devono favorire l'elaborazione di **codici volontari di condotta** da parte dei conciliatori, nonché la diffusione di un **codice europeo di condotta**;
- gli Stati membri dovranno inoltre garantire la **riservatezza** sia dei conciliatori, sia delle parti in causa o di altri soggetti coinvolti nel procedimento di conciliazione non rivelando informazioni raccolte nel corso della mediazione;
- per consentire una maggiore efficacia al procedimento conciliativo, la direttiva prevede all'art. 6 la possibilità per le parti di ottenere che il **contenuto dell'accordo scritto risultante da una conciliazione sia reso esecutivo**, previa richiesta fatta congiuntamente dalle parti o da una di esse con il consenso espresso delle altre, sempre che naturalmente l'accordo non sia contrario alla legge dello Stato membro in cui viene presentata la richiesta;
- il contenuto dell'accordo potrà essere reso esecutivo:
 - ✓ in una sentenza;
 - ✓ in una decisione;
 - ✓ in un atto autenticato da un organo giurisdizionale o da un'altra autorità competente in conformità del diritto dello Stato membro in cui è presentata la richiesta.

DIRETTIVA 2013/11/UE

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 riguarda la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;
- essa modifica il regolamento 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE;
- il suo obiettivo è introdurre regole atte a risolvere, in via stragiudiziale, controversie sorte dalla sottoscrizione di contratti di vendita di beni o servizi;
- si stima che il ricorso alle ADR produrrebbe un risparmio di 22,5 miliardi l'anno, pari allo 0,19 del PIL dell'UE;
- trattasi di direttiva “self executing” (che prescinde dall'attuazione ad opera degli stati membri), di portata più ampia della (già citata) direttiva 2008/52, poiché riguarda le controversie sia nazionali che transfrontaliere.

REGOLAMENTO UE n. 524/2013

relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, che modifica il **regolamento (CE) n. 2006/2004** e la **direttiva 2009/22/CE**, rappresenta il vero elemento di novità nel panorama comunitario

- si applica in via diretta negli ordinamenti nazionali, senza necessità di atti di recepimento;
- si applica alla risoluzione extra-giudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita di beni o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione, attraverso:
 - ✓ l'intervento di un organismo ADR inserito in elenco di soggetti abilitati (in base ai requisiti della Direttiva ADR 2013);
 - ✓ la gestione della procedura di risoluzione alternativa della controversia su una apposita piattaforma elettronica e a distanza.

LA PIATTAFORMA ELETTRONICA

- opera unitariamente in tutti e 28 i paesi membri dell'UE;
- la procedura si attiva mediante la presentazione di un reclamo on line nella lingua prescelta dal consumatore;
- il reclamo verrà notificato al venditore del bene o fornitore del servizio on line;
- le parti si accorderanno sull'organismo ADR da interpellare;
- l'organismo riceverà i dettagli della procedura tramite la piattaforma odr;
- la controversia sarà decisa nel termine massimo di novanta giorni

PROGETTO ON LINE MEDIATION

- il progetto “Online Mediation in cross-border civil and commercial matters” è finanziato dall’Unione europea e coinvolge cinque ordinamenti (Italia, Spagna, Inghilterra, Francia e Portogallo);
- obiettivi:
 - ✓ elaborare una proposta di normativa comunitaria sulla mediazione on line (in materia civile e commerciale) che integri la direttiva UE n. 11/2013 ed regolamento n. 514/2013, il cui ambito di applicazione è limitato ai consumatori;
 - ✓ elaborare un codice europeo di condotta dei mediatori on line impegnati nelle controversie transfrontaliere, indicando i requisiti di accesso, i diritti, gli obblighi e le responsabilità degli electronic mediators