

## *Il Parlamento Europeo promuove la conciliazione paritetica come buona pratica*

### **P7\_TA-PROV(2011)0449 Metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare - Commissione giuridica PE467.017 Risoluzione del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare (2011/2117(INI))P**

*Il Parlamento europeo,*

- visti l'articolo 3, paragrafo 2, del trattato sull'Unione europea e gli articoli 67 e 81, paragrafo 2, lettera g), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
- visti il documento di consultazione della Commissione dal titolo "On the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union" (Consultazione sull'uso di metodi alternativi di soluzione delle controversie riguardanti le transazioni e le pratiche commerciali nell'Unione europea), del 18 gennaio 2011, e il documento intitolato "Summary of the responses received" (Sintesi delle risposte ricevute), pubblicato nell'aprile 2011,
- visti il documento di consultazione della Commissione dal titolo "Alternative dispute resolution in the area of financial services" (Metodi alternativi di soluzione delle controversie nel settore dei servizi finanziari), dell'11 dicembre 2008, e il documento intitolato "Summary of the responses to the public consultation on alternative dispute resolution in the area of financial services" (Sintesi delle risposte alla consultazione pubblica sui metodi alternativi di soluzione delle controversie nel settore dei servizi finanziari), del 14 settembre 2009,
- visto il Libro verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale, del 19 aprile 2002 (COM(2002)0196),
- viste le raccomandazioni della Commissione del 30 marzo 1998 riguardanti i principi applicabili agli organi responsabili per la soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo[1] e del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla soluzione consensuale delle controversie in materia di consumo[2],
- vista la comunicazione della Commissione del 13 aprile 2011 dal titolo "L'Atto per il mercato unico – Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia – Insieme per una nuova crescita" (COM(2011)0206),
- viste la risoluzione del Consiglio del 25 maggio 2000 relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo[3] e la rete europea extragiudiziale (EEJ-Net) avviata il 16 ottobre 2001,
- visti il Memorandum d'intesa sull'istituzione di una rete per la soluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari nello Spazio economico europeo del 30 marzo 1998 e la FIN-NET,

- vista la decisione 2001/470/CE del Consiglio, del 28 maggio 2001, relativa all’istituzione di una rete giudiziaria europea in materia civile e commerciale[4],
- visto il Codice europeo di condotta dei mediatori (in appresso “Codice di condotta”) istituito nel 2004,
- vista la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale[5],
- visto lo studio intitolato “The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation” (Costo della mancanza di ADR – Indagine e dimostrazione dei costi reali dei contenziosi commerciali intracomunitari) del 9 giugno 2010 dell’ADR Center, Roma, Italia,
- viste le constatazioni del gruppo pilota di imprese europee (European Business Test Panel – EBTP) sulla soluzione alternativa delle controversie per il periodo dal 17 dicembre 2010 al 17 gennaio 2011,
- vista la sua risoluzione del 12 marzo 2003 sul Libro verde della Commissione relativo ai modi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile e commerciale[6],
- vista la sua raccomandazione, del 19 giugno 2007, sulla relazione della commissione d’inchiesta sulla crisi finanziaria della Equitable Life Assurance Society[7],
- vista la sua risoluzione del 25 novembre 2009 sulla comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio dal titolo “Uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia al servizio dei cittadini – Programma di Stoccolma”[8],
- vista la sua risoluzione del 6 aprile 2001 sulla governance e il partenariato nel mercato unico[9],
- vista la sua risoluzione del 13 settembre 2011 sull’attuazione della direttiva sulla mediazione negli Stati membri, impatto della stessa sulla mediazione e sua adozione da parte dei tribunali[10],
- visto l’articolo 48 del suo regolamento,
- visti la relazione della commissione giuridica e il parere della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A7-0343/2011),

A. considerando che l’accesso alla giustizia è un diritto fondamentale;

B. considerando che uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia, quale sancito dai trattati, deve soddisfare le esigenze dei cittadini e delle imprese, sviluppando, per esempio, procedure più chiare e semplici, migliorando al contempo l’accesso alla giustizia;

C. considerando che il processo giudiziario e i metodi alternativi di risoluzione delle controversie si prefiggono obiettivi strettamente correlati e mirano a ripristinare rapidamente la pace legale tra le parti litiganti, a tutelare adeguatamente un diritto materiale soggettivo e a risolvere i conflitti tra le parti;

D. considerando che una soluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution – ADR), che consenta alle parti di evitare le tradizionali procedure arbitrali, può costituire un'alternativa rapida ed economica ai contenziosi;

E. considerando che l'ADR è un meccanismo di composizione amichevole che aiuta consumatori e commercianti a risolvere un conflitto attraverso una terza parte (mediatore, arbitro);

F. considerando che in molti paesi le autorità pubbliche – tra cui i difensori civici e le autorità di regolamentazione – svolgono un ruolo importante nel favorire la risoluzione dei conflitti;

G. considerando che rafforzando la fiducia dei cittadini nel mercato interno, la certezza del rispetto dei diritti nelle controversie transfrontaliere può contribuire a stimolare l'economia dell'UE;

H. considerando che la conoscenza e la comprensione da parte dei cittadini dell'UE dell'ADR in tutta Europa è scarsa e confusa, e che soltanto una piccola percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo dinanzi a un organo di ADR;

I. considerando che è importante far conoscere meglio l'esistenza degli ADR e incoraggiare maggiormente consumatori e professionisti a ricorrervi, quale alternativa ai procedimenti giudiziari evitando la logica del confronto e offrendo la prospettiva di una situazione vantaggiosa per tutti;

J. considerando che è opportuno ricercare un approccio equilibrato che tenga conto, da un lato, della flessibilità dei sistemi di ADR e, dall'altro, della necessità di garantire la tutela dei consumatori e l'esistenza di procedure eque;

K. considerando che il Parlamento ha chiesto ripetutamente ulteriori sforzi per sviluppare l'ADR; considerando che nella sua risoluzione del 6 aprile 2011 sulla governance e il partenariato nel mercato unico ha chiesto alla Commissione di presentare una proposta legislativa sull'utilizzazione delle modalità di risoluzione alternativa delle controversie nell'UE entro la fine del 2011;

L. considerando che la Commissione ha inserito una proposta legislativa sull'ARD nel suo programma di lavoro 2011, quale iniziativa strategica, e nella sua comunicazione del 13 aprile 2011 su "L'Atto per il mercato unico" come una delle dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia, con l'obiettivo di rafforzare i consumatori;

M. considerando che il termine per l'attuazione della direttiva 2008/52/CE è scaduto il 21 maggio 2011,

### ***Approccio orizzontale all'ADR***

1. accoglie con favore la recente consultazione della Commissione sull'ADR che, nonostante il titolo di ampio respiro, riguarda però esclusivamente le transazioni effettuate dai consumatori;

2. è tuttavia convinto che l'ADR faccia parte di un'agenda generale "giustizia per la crescita" trasversale a tutti i settori; è del parere che qualsivoglia approccio all'ADR debba andare oltre le liti dei consumatori e includere le transazioni civili e commerciali tra imprese (B2B), a prescindere dal fatto che siano effettuate tra imprese private o pubbliche, le controversie familiari, i casi di diffamazione e le altre controversie d'interesse generale o che vedono opporsi parti aventi status giuridico diverso;

3. accoglie con favore il fatto che la direttiva 2008/52/CE ha armonizzato alcune norme per la mediazione; sottolinea la necessità di definire termini comuni e di applicare garanzie procedurali in tutti i settori dell'ARD; vede la necessità di riesaminare le raccomandazioni della Commissione del 1998 e del 2001 nonché il Codice di condotta;
4. è del parere che, mentre l'autoregolamentazione rimane importante, è tuttavia necessaria un'azione legislativa, che stabilisca norme minime su cui si possano basare i sistemi di ADR, che offra un quadro per l'ARD negli ordinamenti giuridici degli Stati membri, come dimostrato dall'esempio della direttiva 2008/52/CE; sottolinea che tale quadro dovrebbe assicurarsi di non limitare la diversità nel campo dell'ADR, dal momento che non esiste una soluzione standard capace di risolvere la varietà di problemi che emergono nei diversi settori del diritto;
5. sottolinea la necessità di comprendere meglio i numerosi tipi diversi di meccanismi e processi (comprese le attività delle autorità pubbliche come i difensori civici), spesso raggruppati sotto il termine generico di ADR; ritiene che, sebbene vi siano molte somiglianze tra le tecniche di negoziazione e di assistenza alla risoluzione dei conflitti che generalmente si trovano nei sistemi di ADR, la struttura e l'architettura dell'ADR variano considerevolmente tra gli Stati membri;
6. ritiene che l'adozione di misure legislative a livello di Unione europea faciliterà l'applicazione dell'ADR e incoraggerà le persone fisiche e giuridiche a ricorrervi più spesso, soprattutto nelle controversie transfrontaliere, dal momento che i procedimenti giudiziari per risolvere questo tipo di controversie sono più complessi, più costosi e più lunghi;
7. invita la Commissione, a tale riguardo, a presentare entro la fine del 2011 una proposta legislativa relativa al ricorso alle modalità di risoluzione alternativa delle controversie in materia di consumo nell'Unione e sottolinea che è importante che tale proposta sia adottata rapidamente;

#### ***Norme comuni per l'ADR***

8. è convinto che le norme per l'ADR debbano comprendere: adesione all'ADR e accordo sull'ADR; indipendenza, trasparenza, efficacia, equità, imparzialità e riservatezza; effetti sulla decadenza e sulla prescrizione; esecutività degli accordi risultanti dall'ADR; qualifica delle parti terze;
9. è del parere che gli organismi di ADR dovrebbero essere monitorati e valutati periodicamente da valutatori indipendenti;
10. al fine di non pregiudicare l'accesso alla giustizia, si oppone a qualsiasi imposizione generalizzata di un sistema obbligatorio di ADR a livello di UE, ma ritiene che si potrebbe valutare un meccanismo obbligatorio per la presentazione dei reclami delle parti al fine di esaminare le possibilità di ADR;
- 11. richiama l'attenzione sulla "conciliazione paritetica" italiana quale esempio di migliore prassi, basata su un protocollo stipulato e sottoscritto dall'azienda e dalle associazioni di consumatori, in cui l'azienda si impegna in anticipo a ricorrere all'ADR per risolvere le eventuali controversie che possono sorgere nei settori contemplati dal protocollo;**
12. rileva che nessuna clausola ADR dovrebbe ostacolare l'accesso alla giustizia, in particolare per la parte più debole che, in talune circostanze, potrebbe anche essere una PMI, e ritiene che in tale misura le decisioni di ADR dovrebbero essere vincolanti, se così è stato espressamente convenuto da tutte le parti interessate;

13. è del parere che all'ADR in generale si debba applicare l'obbligo di rivelare le circostanze che influiscono sull'indipendenza della parte terza o che danno adito a conflitti d'interesse e il dovere di servire ugualmente tutte le parti, quale sancito dal Codice di condotta;

14. chiede l'obbligo per le parti interessate e, se del caso, la parte terza di mantenere riservate le informazioni sull'ADR, come previsto dal Codice di condotta; sta inoltre esaminando la possibilità di adottare, se del caso, misure di più ampia portata, quale la creazione di un privilegio professionale, parallelo a quello disposto dall'articolo 7 della direttiva 2008/52/CE;

15. rileva tuttavia che, se il rispetto della riservatezza dei dati personali è certamente importante, è altresì opportuno che la procedura di ADR presenti un certo grado di trasparenza, per consentire agli Stati membri e agli organismi di ADR di individuare e condividere le migliori prassi e per fornire alle autorità di regolamentazione indipendenti la possibilità di esaminare la procedura qualora siano stati avanzati reclami;

16. ritiene che non solo la mediazione, ma l'ADR in generale (articolo 8 della direttiva 2008/52/CE) debba influire sui termini di prescrizione e di decadenza; riconosce il rischio costituito dalle molte forme di ADR e il rischio di ritardi abusivi nei procedimenti giudiziari; osserva che lo studio di fattibilità sul diritto contrattuale europeo<sup>[11]</sup> prevede una sospensione dei termini di prescrizione nel caso di procedure di arbitrato o di mediazione e in certi casi di ADR; invita la Commissione a proseguire il lavoro sulla questione;

17. è convinto che l'attuazione rapida e non onerosa degli accordi derivanti dall'ADR sia indispensabile, compreso l'aspetto transfrontaliero; chiede disposizioni legislative a tal fine;

18. ricorda che è essenziale una formazione specifica per le parti terze neutrali; invita la Commissione a raccogliere dati sulla tipologia e sulla portata della formazione necessaria, nonché ad assistere i settori nell'approntare i sistemi di formazione e di controllo di qualità;

### ***L'ADR nei vari settori***

19. sostiene la Commissione nella sua volontà d'incoraggiare il ricorso alle modalità alternative di risoluzione delle controversie, in quanto accessibili, rapide, efficaci e moderate nei costi, nonché atte a consentire l'instaurarsi e il mantenimento di relazioni commerciali, economiche, sociali e di vicinato di qualità e basate sulla fiducia e a contribuire a un elevato livello di fiducia dei consumatori in una situazione che presenta vantaggi per entrambe le parti rispetto all'attuale prassi giudiziaria;

20. sottolinea che, anche se attualmente esistono in Europa numerosi sistemi di ADR che funzionano efficacemente, uno degli ostacoli principali al loro utilizzo è la mancanza di uno sviluppo uniforme di tali sistemi in tutta l'Unione, sia in termini geografici che settoriali; suggerisce pertanto che siano rapidamente colmate le attuali lacune in materia di copertura geografica degli ADR in Europa; si rammarica delle rilevanti lacune settoriali che permangono nella maggior parte degli Stati membri e promuove il miglioramento di una copertura settoriale che coinvolga operatori informati dei meccanismi di funzionamento del settore; incoraggia gli Stati membri a prevedere l'istituzione di sportelli unici per settore, che forniscano informazioni sulle modalità di avvio di un ADR;

21. ricorda che l'ADR è di particolare interesse per le PMI; ribadisce la propria richiesta alla Commissione di prendere in considerazione le sinergie tra l'ADR e uno strumento del diritto contrattuale dell'UE; accoglierebbe inoltre con favore degli orientamenti sulle clausole ADR nei contratti standard;

22. riconosce i risultati ottenuti dalle reti FIN-NET e ECC-Net, ma ritiene che vi sia ancora spazio di miglioramento per quanto riguarda le informazioni alle parti e il finanziamento e invita la Commissione a sostenere, rafforzare e conferire maggiori capacità d'azione agli organi già esistenti in materia, che funzionano in modo efficace e che hanno potuto dimostrare la loro validità;

23. vede un grande potenziale per l'ADR on line, in particolare per le controversie minori; rileva che on line, le procedure di ADR tradizionali coesistono con altre che mirano a evitare le controversie o a facilitarne la soluzione; sottolinea che, ove l'ADR tradizionale sia applicata on line, le norme procedurali non debbono essere abbassate e che si debbano anche risolvere questioni quali l'esecutività dei premi; vede particolari benefici nei sistemi on line dei marchi di fiducia; segnala il lavoro del gruppo di lavoro dell'UNCITRAL sulla soluzione delle controversie online<sup>[12]</sup> mirato alle transazioni B2B e B2C (da impresa a consumatore);

24. è convinto che una "gerarchia" di procedure di composizione (che comprenda in primis, un sistema di reclami interni, in secondo luogo, l'ADR e solo come ultima possibilità, il contenzioso) ridurrà tempi e costi; invita la Commissione a sostenere i settori nell'approntare siffatti sistemi;

25. sottolinea il ruolo cruciale di certi tipi di ADR nelle controversie familiari, ambito in cui può ridurre i danni psicologici, aiutare le parti a ricominciare a parlarsi e in tal modo, in particolare, aiutare a proteggere i figli; vede il potenziale dell'ADR transfrontaliera in particolare per la sua flessibilità; sottolinea inoltre il lavoro del Mediatore del Parlamento europeo per i casi di sottrazione internazionale di minori da parte dei genitori;

26. ritiene, come la Commissione, che le condizioni necessarie per un accesso adeguato al risarcimento nel mercato interno siano, da un lato, la possibilità di ricorrere facilmente all'ADR e, dall'altro, la presenza di un sistema efficace di ricorso collettivo, essendo entrambi questi elementi complementari e non escludendosi a vicenda;

27. vede un potenziale dell'ADR nell'ambito del dibattito in corso sulle azioni collettive, dal momento che il ricorso all'ADR costituisce un mezzo efficace per evitare il ricorso alle giurisdizioni al fine di risolvere una controversia;

28. riconosce l'esigenza di un ADR a livello dell'UE nell'ambito della libertà di stampa e dei diritti della personalità, considerato che, in particolare nei casi di diffamazione e di altre violazioni dei diritti della personalità, i costi dei procedimenti legali, soprattutto in certi Stati membri, possono rivelarsi rovinosi e che un ADR può aiutare a migliorare la situazione esistente;

### ***L'ADR quale meccanismo per risolvere le controversie in materia di consumo***

29. insiste sulla necessità di garantire ai consumatori europei l'accesso a sistemi ADR per i conflitti nazionali, ma anche transfrontalieri, in particolare sul mercato on line, in forte crescita nell'Unione; rileva che l'uso di sistemi ADR richiede un più elevato livello di protezione dei diritti dei consumatori e aumenta la loro fiducia nel mercato, nelle imprese e nelle istituzioni che tutelano i diritti dei consumatori, rendendoli più attraenti nonché promuovendo il commercio transfrontaliero e aumentando la prosperità di tutti gli operatori del mercato UE;

30. chiede un sistema efficace di risoluzione extragiudiziarie delle controversie in materia di consumo che copra l'insieme dei territori dell'Unione europea;

31. suggerisce alla Commissione europea di riprendere, nella sua futura proposta legislativa sull'utilizzazione degli ADR per i consumatori nell'UE, i principi guida da seguire in relazione ai sistemi ADR istituiti in Europa, ossia:

– *indipendenza, imparzialità e diversità*: la designazione dei mediatori deve evitare il possibile insorgere di conflitti d'interessi; l'imparzialità del risultato può validamente fondarsi sul principio di una partecipazione paritetica di personalità provenienti dalle associazioni di consumatori e dalle organizzazioni che rappresentano le imprese;

– *competenza*: i professionisti incaricati devono possedere la capacità, la formazione e l'esperienza specifiche, necessarie per esercitare la funzione e devono essere imparziali, indipendenti e competenti;

– *efficacia e rapidità*: i mediatori devono disporre di mezzi sufficienti (risorse umane, materiali e finanziarie adeguate) ed essere in grado di rispettare termini brevi tra la presentazione del reclamo e l'adozione della decisione;

– *equità* tra consumatori e professionisti in termini di informazione, concezione e procedura e di contraddittorio, vale a dire la possibilità per ciascuna parte di far conoscere il proprio punto di vista e di prendere conoscenza delle posizioni e dei fatti adottati dall'altra;

– *finanziamento*: la problematica del costo dell'ADR deve essere risolta, al fine di garantire l'attrattiva per le parti di una tale modalità; in tale ottica, il sistema, in caso di vittoria, dovrebbe essere gratuito per il consumatore, o fornito a costo molto contenuto;

– *libertà e carattere extragiudiziario*: l'ADR deve avere un carattere facoltativo, fondato sul rispetto della libera scelta delle parti durante l'intero arco del processo, che lasci loro la possibilità di risolvere in qualsiasi istante la controversia dinanzi a un tribunale; occorre al tempo stesso garantire che le parti si adoperino seriamente per comporre con successo la controversia; non deve essere in alcun caso una prima tappa obbligatoria preliminare all'azione in giudizio, e le decisioni che ne scaturiscono possono essere vincolanti solo se le parti ne sono state preventivamente informate e hanno dato esplicito consenso; resta comunque possibile adire un tribunale nonostante una tale decisione;

– *proporzionalità* delle procedure, delle decisioni e dei costi, al fine di evitare che il loro impatto superi l'oggetto e la rilevanza della controversia; i costi sostenuti devono essere commisurati al danno subito;

– *trasparenza*: oltre alla messa a disposizione delle informazioni generali (tipi di controversie, norme relative alla presentazione del reclamo, modalità di adozione delle decisioni ecc.), ogni soggetto agente in qualità di mediatore deve essere tenuto a pubblicare una relazione annuale;

32. invita la Commissione a prevedere, per le controversie transfrontaliere in materia di consumo, una struttura di coordinamento atta ad agevolare l'accesso e il coordinamento di sistemi di ADR nazionali o condotti a livello d'impresa;

33. chiede alla Commissione, per quanto riguarda le controversie transfrontaliere nel settore dei consumi in materia di commercio elettronico, di prevedere la realizzazione rapida di una piattaforma multilingue che consenta ai consumatori

di risolvere le loro controversie interamente on line, fermo restando che tale piattaforma deve essere conforme a standard di qualità e fondarsi sui sistemi di ADR esistenti negli Stati membri;

34. ritiene che il compito di informare i consumatori sia una responsabilità condivisa tra le autorità pubbliche, le reti d'informazione e consulenza, gli organismi di regolamentazione e le associazioni dei consumatori e raccomanda loro, ciascuno al suo livello, di realizzare campagne di sensibilizzazione e progetti pilota al riguardo;

35. critica la mancanza di chiarezza dell'attuale banca dati ADR della Commissione europea; suggerisce alla Commissione di creare un portale Internet europeo ADR in più lingue, dove ogni consumatore possa porre domande e informarsi circa il modo di procedere dell'ADR, le relative implicazioni, i propri diritti e doveri, basandosi sulle banche dati e le reti esistenti; rileva che, nell'interesse del consumatore, occorre accordare particolare importanza all'agevole comprensibilità e alla chiarezza del portale on line;

36. sottolinea che i consumatori devono avere la possibilità di ottenere tutte le informazioni on line sull'ADR adeguatamente tradotte mediante strumenti di traduzione on line accessibili e di facile utilizzazione, in modo da poter leggere nella propria lingua le informazioni desiderate;

37. sottolinea che è fondamentale sensibilizzare il consumatore in merito all'esistenza e ai benefici dell'ADR prima dell'insorgere di una controversia in materia di consumo; insiste sulla necessità di rafforzare il senso di responsabilità delle imprese e delle organizzazioni professionali al riguardo; ritiene che le imprese e le federazioni di imprese abbiano il diritto di informare i consumatori sui meccanismi di ADR disponibili; propone che tale informazione "a monte" passi attraverso l'inclusione, in tutti i documenti contrattuali, di un riferimento alla possibilità di ricorrere all'ADR, completo dei dati di contatto e delle modalità di presentazione del reclamo a detti sistemi di ADR, per i professionisti che se ne avvalgono; tale requisito dovrebbe tuttavia evitare costi aggiuntivi e ulteriore burocrazia;

38. raccomanda, in quanto possibile incentivo per le imprese, la creazione a livello europeo di un'etichetta di qualità per la mediazione di controversie in materia di consumo, corredata di orientamenti comprendenti il riconoscimento delle migliori pratiche, che consentirebbe ai consumatori di individuare rapidamente le imprese impegnate positivamente in sistemi di ADR; ritiene che sulla proposta andrebbe effettuata in via preliminare un'analisi costi-benefici; sottolinea che la Commissione dovrebbe garantire che l'etichetta sia correttamente usata e applicata;

### ***Prossime tappe***

39. rileva l'esigenza di migliorare l'informazione generale sui diritti e la loro applicazione nonché le informazioni specifiche sui sistemi di ADR, tra cui la loro esistenza, il loro funzionamento e dove reperirli; ritiene che i programmi d'informazione dovrebbero altresì evidenziare i principali vantaggi del ricorso all'ADR, come i minori costi, il tasso di successo e la rapidità rispetto ai procedimenti giudiziari; ritiene che tali programmi dovrebbero essere mirati in particolare ai cittadini e alle PMI; è convinto che l'ADR sia più efficace in una rete vicina ai cittadini e attraverso un'attività congiunta con gli Stati membri;

40. invita al contempo la Commissione ad adoperarsi senza indugio affinché siano meglio resi noti ai consumatori e alle imprese gli strumenti legislativi già esistenti, come il regolamento (CE) n. 861/2007 che istituisce un procedimento europeo per le controversie di modesta entità, la direttiva 2008/52/CE relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale nonché il regolamento (CE) n. 805/2004 che istituisce il titolo esecutivo europeo per i

crediti non contestati; propone a tal fine di coinvolgere in un'esaustiva campagna di informazione le autorità nazionali, i tribunali, gli ordini degli avvocati, le camere di commercio, le centrali dei consumatori, le assicurazioni di tutela legale e altre organizzazioni competenti; chiede di fornire un sostegno finanziario alle campagne in materia a livello europeo e nazionale;

41. rileva che il ricorso ai tribunali delle controversie di modesta entità in taluni Stati membri rimane significativamente basso e che deve essere fatto di più in termini di certezza del diritto, barriere linguistiche e trasparenza dei procedimenti; invita la Commissione a dedicare particolare attenzione a queste entità giuridiche nel formulare la proposta legislativa sull'uso di ADR per le questioni attinenti ai consumatori nell'UE;

42. osserva che, dato il carattere conciliatorio dell'ADR, è più probabile che la soluzione della controversia sia considerata un risultato vantaggioso per tutte le parti, e sottolinea che le soluzioni raggiunte tramite l'ADR sono generalmente rispettate; ritiene pertanto che statistiche aggiornate su questi temi dovrebbero essere pubblicate unitamente ad informazioni pubbliche sull'ADR;

43. invita la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, a realizzare campagne di informazione volte ad aggiornare e familiarizzare sia i consumatori che le imprese per quanto riguarda i vantaggi derivanti dall'utilizzo di tale istituzione;

44. ritiene che le campagne d'informazione sull'ADR debbano essere condotte in cooperazione con le camere di commercio, le associazioni di consumatori e le autorità garanti della concorrenza (o equivalenti), al fine di assicurarne il buon coordinamento e l'efficacia;

45. ritiene che il compito di informare le imprese sia una responsabilità condivisa tra le autorità pubbliche e le organizzazioni rappresentative e raccomanda loro, ciascuna al suo livello, di realizzare campagne di sensibilizzazione e progetti pilota al riguardo;

46. riconosce che uno dei principali ostacoli all'uso di sistemi ADR è la riluttanza delle imprese a ricorrere a tali meccanismi; propone che le camere di commercio, le organizzazioni ombrello, sia a livello nazionale che a livello di UE, e le altre organizzazioni professionali siano tenute ad informare le imprese dell'esistenza degli ADR, del potenziale beneficio derivante dall'utilizzo di questi meccanismi, segnatamente per quanto riguarda la possibilità di ridurre alla fonte i contenziosi giudiziari, o, ancora, dell'immagine veicolata dall'azienda e, infine, della possibilità che essi offrono di ristabilire le relazioni commerciali basate sulla fiducia tra le parti, contrariamente a quanto avviene con un lodo arbitrale o una sentenza di un tribunale;

47. invita la Commissione, sulla base dei dati raccolti e di una solida valutazione d'impatto nel rispetto delle norme in materia di migliore regolamentazione, a esplorare la definizione di norme minime in materia di ADR trasversali ai settori, sviluppando al contempo i sistemi esistenti e incoraggiando gli Stati membri e i settori coperti dai sistemi ad aumentare i finanziamenti, tenendo presente che l'ADR, pur offrendo un'alternativa a basso costo alle parti interessate, non deve essere una "giustizia al risparmio";

48. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.

---

[1] GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

[2] GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

[3] GU C 155 del 6.6.2000, pag. 1.

[4] GU L 174 del 27.6.2001, pag. 25.

[5] GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

[6] GU C 61 E del 10.3.2004, pag. 256.

[7] GU C 146 E del 12.6.2008, pag. 110.

[8] GU C 285 E del 21.10.2010, pag. 12.

[9] Testi approvati, P7\_TA(2011)0144.

[10] Testi approvati, P7\_TA(2011)0361.

[11] [http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory\\_note\\_results\\_feasibility\\_study\\_05\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf).

[12] [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html).