

Conciliazione paritetica

La **conciliazione paritetica**, prevista dall'art. 141 *ter* del Codice del Consumo, è un metodo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che permette di dirimere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica. Si tratta di un peculiare sistema di ADR che si è sviluppato nel nostro Paese a partire dal 1989, anno nel quale è stato stipulato il primo protocollo di intesa tra alcune Associazioni dei consumatori e la SIP.

Le parti litiganti (consumatore e imprenditore) non partecipano direttamente alla procedura, ma vi partecipano i rappresentanti dei consumatori e dell'azienda. Tuttavia, il consumatore può generalmente rappresentare il proprio punto di vista ed essere ascoltato dalla Commissione di conciliazione, in virtù del principio del contraddittorio.

La trattativa e il tentativo di composizione dei conflitti si svolge tra due conciliatori che rappresentano il consumatore e l'azienda, i quali, per cercare di risolvere la controversia, si confrontano e si misurano direttamente, senza l'intervento di un terzo *super partes*, a differenza di quanto succede generalmente negli altri rimedi di risoluzione alternativa delle controversie.

Condizione essenziale per l'avvio di una conciliazione paritetica è che il consumatore presenti un reclamo all'azienda; se questo non viene considerato o se la risposta fornita dalla stessa azienda è ritenuta non soddisfacente, si può attivare la procedura di conciliazione, che si conclude entro un termine prestabilito.

La conciliazione paritetica, ai sensi dell'art. 141 *ter* comma 2 del Codice del consumo, è basata su protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e la singola azienda (o associazione di categoria), che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie.

Cosa contiene questo protocollo?

Il protocollo generalmente contiene i seguenti elementi:

- 1) Definisce l'ambito di operatività della procedura;
- 2) predispone regole per l'accesso alla conciliazione;
- 3) definisce gli impegni che le parti intendono assumere per garantire una efficace soluzione conciliativa;
- 4) istituisce una Commissione di conciliazione, formata da un numero uguale di rappresentanti delle Associazioni dei consumatori e di rappresentanti dell'azienda;
- 5) istituisce una segretaria tecnica che ha un ruolo di supporto organizzativo;
- 6) regola la procedura conciliativa;
- 7) stabilisce i possibili esiti della procedura medesima.

Quali sono i vantaggi?

- 1) La possibilità di trovare un punto d'incontro che entrambe le parti della controversia riterranno utile per ritenersi soddisfatte;
- 2) la rapidità della procedura (che generalmente si svolge tra 30 e 90 giorni in modalità *on line*);
- 3) il consumatore / utente decide se approvare o meno l'accordo raggiunto dai conciliatori;
- 4) la trasparenza della procedura;

- 5) il diritto alla riservatezza: ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia è coperta dalla riservatezza;
- 6) la possibilità per il consumatore di far valere le proprie ragioni anche per liti d'importo limitato (cd. *small claims*), per le quali difficilmente si rivolgerebbe agli organi giurisdizionali a causa dei costi, del rischio e dei tempi necessari;
- 7) per le imprese è un modo importante per ridurre il contenzioso rispondendo alle richieste del proprio cliente e ricevendo un *feedback* sulla *customer satisfaction*.

Conciliazione paritetica come *best practice*

Sull'utilità e sull'efficacia assunta dal sistema di conciliazione paritetica negli ultimi anni si segnala che il Parlamento Europeo, nella propria risoluzione del 25 ottobre 2011 sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare ([2011/2117 \(INI\)](#)), ha richiamato l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana, quale possibile modello di migliore pratica, basata su un protocollo accettato e stipulato dall'azienda e dalle associazioni dei 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.