



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica



DIRITTI DEL CONSUMATORE: LA NUOVA "RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE";

Nel corso del Consiglio dei Ministri dello scorso 8 maggio il Governo, dando attuazione ad una direttiva dell'Ue, ha approvato in via preliminare un decreto legislativo con il quale introduce nel nostro ordinamento un istituto: quello della "risoluzione alternativa delle controversie" insorte tra consumatori ed imprese.

Ambra Di Muro (redattore Alessio Giaquinto)
- DIRITTO CIVILE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Publicato, Lunedì 18 Maggio 2015

In recepimento della **direttiva 2013/11/UE** del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013⁽¹⁾, il Governo ha approvato in via preliminare un decreto legislativo⁽²⁾ con il quale viene introdotta la "**risoluzione alternativa delle controversie**" - *alternative dispute resolution, ADR* - a tutela dei consumatori.

Previsto quale strumento di composizione extragiudiziale delle controversie tra consumatori ed imprese, all'*ADR* sarà possibile ricorrere in via alternativa rispetto all'ordinaria via giudiziale, potendo in tal modo i consumatori fruire di un mezzo ulteriore, più "semplice" e rapido per tutelare i propri diritti. **Il decreto specifica che in nessun caso il consumatore possa essere privato del "diritto di adire il giudice competente, qualunque sia l'esito della procedura" stragiudiziale.**

Il consumatore che intenda tutelarsi avverso violazioni dei propri diritti - si pensi, ad esempio, alla mancata informazione in ordine alla possibilità di recedere dal contratto- che, tuttavia, non voglia fare ricorso all'intervento di un giudice, così evitando il rischio d'incorrere nelle lungaggini della macchina processuale, ha la facoltà di rivolgersi ad appositi **organismi ADR**. Tali ultimi, costituiti su base permanente, sono iscritti in un apposito elenco istituito presso "*ciascuna Autorità competente (Ministero della Giustizia, unitamente al Ministero dello Sviluppo economico, Consob, AEEGSI, AGCOM e Banca d'Italia)*".

Ogni Autorità definisce il procedimento per l'iscrizione di tali organismi e verifica, tra le altre sue funzioni, il rispetto del principio di **tendenziale non onerosità del servizio per il consumatore**. Ogni organismo ADR è onerato, infine, di rendere operativo un portale web che fornisca all'utente tutte le informazioni necessarie per accedere alla risoluzione, dovendo anche prevedere la possibilità per il consumatore d'inoltrare reclamo in forme diverse da quella telematica.

1) Suddetta direttiva modifica il Regolamento CE n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori);

2) Il decreto citato apporta integrazioni e modifiche al Codice del consumo, d.lgs n.206/2005.