

**Parere di Cittadinanzattiva sul Libro Verde della Commissione Europea
in materia di ricorsi collettivi dei consumatori
marzo 2009**

Domanda n. 1: Qual è la sua opinione circa il ruolo dell'UE in relazione ai ricorsi collettivi dei consumatori?

Il ruolo dell'UE è essenziale, per due ragioni. Perché è l'Istituzione pubblica che può garantire meglio il prevalere dell'interesse generale del processo d'integrazione europea contro i molti interessi particolari che sono in gioco. Perché può favorire una maggiore omogeneità di accesso alla tutela dei propri diritti in tutti i Paesi dell'Unione (oggi solo 13 Paesi su 27 hanno dei meccanismi giudiziari di ricorso collettivo). E' urgente dunque uniformare il quadro giuridico comunitario della tutela dei consumatori per rassicurare i cittadini europei e le stesse imprese sulla validità complessiva del progetto europeo.

Domanda 2. Quali delle quattro alternative indicate prima preferisce? Ritiene opportuno respingere una delle alternative?

L'alternativa n. 4 è la migliore perché può far crescere la fiducia dei consumatori rafforzando la loro posizione rispetto ai comportamenti scorretti e può tutelare di più chi opera correttamente sul mercato. Anche l'OCSE chiede di rafforzare la tutela dei consumatori. E' necessario superare il diritto alla sola azione inibitoria, a favore di una possibilità invece del riconoscimento al diritto di indennizzo/risarcimento economico.

L'alternativa n. 4 tuttavia non esclude o riduce la necessità di un adeguamento della normativa comunitaria in tema di ADR e conciliazione in particolare, come si dirà nella risposta alla domanda 5.

L'alternativa n. 1, cioè lasciare tutto come prima, invece, va respinta in quanto poco incisiva rispetto alle stesse considerazioni esposte nell'introduzione del Libro Verde. Non modificare niente sarebbe anacronistico rispetto allo scenario in grande evoluzione. L'Italia, ad esempio, ha recentemente votato l'estensione della azione collettiva risarcitoria alla pubblica amministrazione e ai servizi erogati dai concessionari di pubblici servizi (legge 15 del 2009 art 4 comma 2 lettera l). La disomogeneità negli strumenti di tutela in UE rischia di tradursi in sostanziale disparità di diritti per i cittadini comunitari.

L'alternativa 2 non pare adeguata alla necessità di intervento per la migliorare la tutela dei diritti dei consumatori. Si rischierebbe di provocare ulteriori conflitti e molti ritardi sull'interpretazione e l'attuazione delle norme, con danni per i consumatori e le economie. La cooperazioni tra gli Stati rappresenta semmai una precondizione al buon funzionamento degli strumenti di tutela trasfrontalieri di tali diritti.

Domanda 3. Esistono elementi specifici delle alternative con cui è d'accordo/non è d'accordo

Alternativa 2. Si condivide il punto 29 stante la necessità di "ottimizzare" la rete CEC anche in considerazione dell'importante investimento fatto negli anni da parte della Commissione Europea. La rete Cec dovrebbe però lavorare molto più a stretto contatto con tutte le Associazioni dei consumatori e degli utenti presenti dei diversi Paesi. Questo

**Parere di Cittadinanzattiva sul Libro Verde della Commissione Europea
in materia di ricorsi collettivi dei consumatori
marzo 2009**

aspetto può essere preso in considerazione sia nella implementazione della alternativa 3 che della alternativa 4 .

Ne consegue una non condivisione del successivo punto 30, (creare una nuova rete distinta), perché si corre il rischio di sprecare denaro pubblico e di creare conflitti con quanto già esistente.

Alternativa 3. Si condivide il punto 32 che rappresenta in realtà una necessità attuale anche a prescindere dall'introduzione di azione collettive risarcitorie. In particolare appare urgente l'incoraggiamento delle imprese a migliorare i sistemi di gestione dei reclami e la predisposizione di azioni volte a sensibilizzare i consumatori circa i meccanismi di ricorso esistenti.

Le ragioni condivisibili di cui ai punti 34 e 35 (in riferimento alle controversie di lieve entità), confermano la necessità di considerare la conciliazione e l'azione giudiziaria collettiva come strumenti integrati e complementari e non alternativi come a volte si ritiene.

Si condivide il punto 38 in quanto le due Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE vanno riviste da due punti di vista: nella estensione del riconoscimento a forme atipiche di risoluzione delle controversie, come ad esempio la negoziazione assistita (c.d. conciliazione paritetica, che ha avuto una notevole espansione in Italia grazie alle Associazioni di Consumatori); per adeguare le forme di conciliazione collettiva di pari passo con la creazione di azioni giudiziarie collettive nonché con la attuazione del diritto al risarcimento del danno derivante da violazione di norme Antitrust (libro bianco COM (2008)165). Ne emergerebbe quindi un quadro esaustivo ed integrato delle diverse forme di tutela a disposizione dei cittadini consumatori nel pieno riconoscimento reciproco di tutti gli attori e soggetti coinvolti nella dinamica del mercato.

Non si condivide il punto 41 in quanto il ricorso a modelli standard di sistema alternativo delle controversie rischia di non far sviluppare strumenti innovativi per la risoluzione delle controversie. L'atipicità e la non assoluta convergenza degli strumenti alternativi si è dimostrata infatti essere una risorsa non un ostacolo

Si condivide il punto 44 che dovrebbe portare ad un riconoscimento da parte delle Autorità di vigilanza al potere di imporre agli operatori sanzionati indennizzi automatici per i consumatori. E' necessario tuttavia una chiara indicazione comunitario su questo punto a partire ad esempio dal settore delle telecomunicazioni.

Il merito al punto 46 non si condivide il generico richiamo all'incoraggiamento alle imprese. Si segnala pertanto la necessità di intervenire con maggiore incisività per la individuazione di standard di qualità del sistema di gestione reclami delle aziende. La Commissione Europea potrebbe promuovere e sostenere l'introduzione di modalità di valutazione civica di tali sistemi in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori.

Alternativa 4

Si condivide la preoccupazione per i costi di una azione collettiva.

Punto 50. Positivo la previsione di esenzione dalle spese giudiziarie e limite massimo alle spese legali

Punto 51. Più che una assegnazione di una parte del risarcimento alle organizzazioni dei consumatori si richiedere di prevedere la possibilità anche per le associazioni di consumatori di veder riconosciuto il proprio diritto al risarcimento del danno derivante da accertato comportamento lesivo plurioffensivo dell'impresa

**Parere di Cittadinanzattiva sul Libro Verde della Commissione Europea
in materia di ricorsi collettivi dei consumatori
marzo 2009**

Punto 53 necessario il riconoscimento della legittimazione giuridica delle associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale da soggetto pubblico. Es per l'Italia CNCU

Domanda 4. Esistono altri elementi che desidererebbe aggiungere all'alternativa che preferisce?

In merito alla alternativa 4: Individuare sistemi efficaci per rafforzare l'elemento di deterrenza del comportamento illecito plurioffensivo posto in essere dal professionista come ad esempio individuazione di criteri di "calcolo" per la determinazione del danno risarcibile che tengano conto anche degli incrementi di profitto realizzati attraverso l'infrazione

Domanda n. 5: Nel caso in cui preferisca un'associazione di più alternative, quali sarebbero quelle che vorrebbe associare e quali sarebbero le caratteristiche?

Andrebbero associate la 3 e la 4 in un'ottica di complementarietà e d'integrazione.

La presenza del meccanismo giudiziario di ricorso collettivo eviterebbe un possibile uso strumentale da parte delle imprese delle procedure di conciliazione. Il rafforzamento delle procedure di conciliazione, contribuirebbe ad evitare un uso abnorme e per secondi fini del meccanismo giudiziario di ricorso collettivo. Inoltre laddove fosse riconosciuto il diritto al risarcimento danno da violazione norme Antitrust, stante l'accertamento della condotta illecita si potrebbe preferire il ricorso alla conciliazione per la determinazione del risarcimento nel caso specifico piuttosto che il ricorso all'azione collettiva risarcitoria. Si potrebbe in questo caso prevedere l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Laddove invece non esistesse pronuncia dell'Antitrust il tentativo di conciliazione sarebbe facoltativo .

Domanda n. 6: Per quanto riguarda le alternative 2, 3 o 4, ritiene che sarebbero necessari strumenti vincolanti o preferirebbe strumenti non vincolanti?

Vanno introdotti strumenti vincolanti, perché ormai i consumatori e lo stesso mercato hanno bisogno di certezze e di omogeneità nei funzionamento, degli strumenti di tutela dei diritti dei consumatori.

Domanda n. 7: Ritiene che vi possano essere altre modalità per affrontare il problema?

In questa fase no. Ribadiamo la necessità d'integrare i modelli di ADR con quelli giudiziari. Questo permetterebbe di rafforzare la tutelabilità dei diritti dei consumatori e di dare maggiore valore al ruolo delle stesse Associazioni dei consumatori e degli utenti che, di volta in volta, potranno meglio valutare quale modalità di tutela possa essere più idonea.