

La conciliazione amministrata dalle camere di commercio (\*)

Remo Caponi (\*\*) – Giuliana Romualdi (\*\*\*)

*La concezione sottesa all'istituzione delle camere conciliative presso le camere di commercio, è che queste ultime, per la professionalità dimostrata nello svolgimento delle importanti funzioni che sono state loro affidate nel corso della storia e la capillare distribuzione sul territorio nazionale, nonché per la posizione di equidistanza tra gli interessi delle imprese e dei consumatori, possano validamente affiancarsi alla giustizia statale non solo per una riduzione del carico di lavoro di quest'ultima ma anche per una soluzione più efficiente ed adeguata delle controversie.*

*L'interesse che circonda il mondo virtuale di internet ha fatto sì che sia sorto quel fenomeno economico e giuridico che va sotto il nome di e-commerce. Recentemente alcune camere di commercio hanno istituito un servizio di conciliazione completamente on-line. Da più parti si è infatti sostenuto che, fra le diverse forme di ADR, proprio la conciliazione, per la semplicità del relativo procedimento, potrà prestarsi alla risoluzione delle controversie in materia di e-commerce che, per loro caratteristica, hanno ad oggetto beni di valore medio-basso.*

SOMMARIO: 1. Le commissioni arbitrali e conciliative presso le camere di commercio nel quadro dei modi alternativi di risoluzione delle controversie. – 2. La giustizia civile come servizio pubblico. – 3. Funzioni della camera di conciliazione. – 4. Contratto di amministrazione di conciliazione. – 5. Rapporto tra camera di conciliazione e conciliatore. – 6. Rapporto tra parti e conciliatore. – 7. Responsabilità della camera arbitrale. – 8. Ambito di applicazione della conciliazione amministrata. – 9. Prospettive future. – 10. La conciliazione e la risoluzione delle controversie *on-line* – 11. Segue: l'esperienza degli Stati Uniti. – 12. Segue: l'esperienza italiana. – 13. Segue: la conciliazione *on-line* e l'*e-commerce*.

---

(\*) Il presente saggio è opera dei due autori che hanno discusso ed adattato al tema della conciliazione amministrata temi già affrontati da R. CAPONI nel saggio *L'arbitrato amministrato dalle camere di commercio in Italia*, in *Riv. arb.*, 2000, p. 639 ss. In concreto, come spesso accade nelle opere a più mani, gli autori si sono distribuiti i compiti di redazione dei vari paragrafi. In particolare R. Caponi ha scritto i paragrafi da 1 a 8 e G. Romualdi ha scritto i paragrafi da 9 a 13 e curato l'aggiornamento delle note ai paragrafi precedenti.

(\*\*) Remo Caponi è professore straordinario di diritto processuale civile nell'Università di Firenze. Ha insegnato nelle Università di Bielefeld (Repubblica federale tedesca) e Siena. Oltre a saggi e note a sentenza in Italia e all'estero, ha pubblicato i seguenti volumi: *L'efficacia del giudicato civile nel tempo*, Milano 1991; *La rimessione in termini nel processo civile*, Milano 1996; *Il sequestro giudiziario di beni nel processo civile*, Milano 2000; *Lineamenti di diritto processuale civile*, Napoli 2001 (in collaborazione con A. Proto Pisani). Collabora con la rivista "Il Foro Italiano".

(\*\*\*) Giuliana Romualdi collabora e svolge attività didattica presso la cattedra di diritto processuale civile dell'Università degli Studi di Siena. È dottoranda di ricerca presso l'Università di Bologna. Collabora con la rivista "Il Foro Italiano". Dal novembre 2001 è collaboratrice Unioncamere.

1. Nel quadro del riordinamento delle camere di commercio, l'art. 2, 4° comma della l. 29 dicembre 1993, n. 580 ha riconosciuto loro una serie di poteri, tra cui quello di promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per le controversie tra imprese, nonché tra imprese e consumatori<sup>1</sup>.

Nella spinta verso il ricorso a modi di risoluzione delle controversie alternativi rispetto alla giustizia civile statale<sup>2</sup>, la conciliazione e l'arbitrato amministrati dalle camere di commercio sono strumenti a cui il legislatore italiano guarda in questi ultimi anni con crescente favore.

Un sommario sguardo alle cause di quella spinta illustra i motivi di questo favore.

Fra le cause campeggia, con un'evidenza tale che il rilievo si impone come un luogo comune, l'incapacità dello Stato di rispondere efficientemente ed adeguatamente alla domanda di giustizia da parte della società civile<sup>3</sup>.

Parimenti comune è l'osservazione che l'inefficienza e l'inadeguatezza sono diverse da un paese all'altro, e, all'interno di uno stesso ordinamento, hanno un grado più o meno intenso, secondo il tipo di controversia.

L'inefficienza si riflette con grado particolarmente intenso sulle controversie di valore patrimoniale medio-basso, come accade spesso in quelle in cui è parte un consumatore. In tal caso i tempi medi di svolgimento del processo civile, congiunti ai costi della difesa tecnica, non sono compensati dai benefici ricavabili da un provvedimento giurisdizionale favorevole. Pertanto il consumatore è indotto spesso a rinunciare ai propri diritti.

L'inadeguatezza, piuttosto che l'inefficienza, si può cogliere quando i soggetti in lite fanno parte di un gruppo o sono coinvolti in una durevole relazione economica (ad es., quella originata dalla sub-

---

<sup>1</sup> Per quanto attiene alle commissioni arbitrali, ciò dà fondamento legislativo ad una prassi risalente all'Ottocento. Carattere di novità riveste invece il potere di promuovere forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti, nonché il potere di predisporre e promuovere contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti. Sulla riforma delle camere di commercio, v. G. ALPA – F. DEL RE - P. GAGGERO, *Le camere di commercio e la regolazione del mercato*, Milano, 1995; M. E. TEATINI, *Il nuovo ordinamento delle camere di commercio*, Padova, 1996; *Le camere di commercio e le innovazioni normative di cui alla l. 580/1993*, a cura di G. F. FERRARI, Milano, 1997; L. MONTANARI, voce *Camere di commercio*, in *Digesto pubbl.*, XII, appendice, Torino, 1997, p. 527 ss., a cui si rinvia per un'ampia bibliografia.

Sulla conciliazione amministrata dalle camere di commercio, v. E. MINERVINI, *Le Camere di commercio e la conciliazione delle controversie*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2001, p. 939 e ss.

<sup>2</sup> La spinta, oggi comune a molti paesi, trova la sua originaria forza propulsiva nel dibattito dottrinario, che ebbe luogo verso la metà degli anni '70 negli Stati Uniti, sull'opportunità di dirottare determinate categorie di controversie dalle corti di giustizia verso soggetti estranei alla giurisdizione. Uno studio che ripercorre sinteticamente, ma con vasta messe di informazioni, la storia del movimento a favore degli strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie, è quello di E. SILVESTRI, *Osservazioni in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1999, p. 321 ss. Per una panoramica delle diverse procedure presenti negli U.S.A. v. J. RESNIK, *Risoluzione alternativa delle controversie e processo: uno sguardo alla situazione nordamericana*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1997, p. 699; G. DE PALO, *La conciliazione ed il movimento ADR ("Alternative Dispute Resolution") negli Stati Uniti*, Consiglio Superiore della Magistratura, Frascati, 11-13 marzo 1999, <http://www.adrcenter.it/adr/art%20gdp%20CSM.htm>, il quale registra negli USA una generale tendenza a favore della conciliazione, essendo proprio la *mediation* la procedura più richiesta dai privati alle organizzazioni che gestiscono servizi di ADR. In argomento v. anche G. DE PALO – G. GUIDI, *Risoluzione alternativa delle controversie ADR nelle corti federali degli Stati Uniti*, Milano, 1999.

<sup>3</sup> Cfr. S. CHIARLONI, *La conciliazione stragiudiziale come mezzo alternativo di risoluzione delle dispute*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, p. 694 ss.; M. TARUFFO, *Adeguamenti delle tecniche di composizione dei conflitti di interesse*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1999, p. 779 ss., p. 780 s. L'unico dubbio che si può esprimere in proposito è se tale incapacità sia attualmente crescente: per un sintetico quadro della situazione in Italia, v. G. VERDE, *La giustizia italiana nel 2000*, in *Foro it.*, 2000, V, c. 47 ss.

fornitura), a cui non hanno interesse a sottrarsi. Il processo giudiziario, con la sua isolata ricerca di un torto e di una ragione nel passato, può determinare una frattura insanabile, che espone la stessa parte vittoriosa al rischio della riprovazione e dell'isolamento nel futuro, mentre la risoluzione non giudiziaria della controversia può prestarsi meglio a preservare le relazioni tra le parti<sup>4</sup>.

La concezione sottesa all'istituzione delle camere arbitrali e conciliative presso le camere di commercio, è che queste ultime, con la professionalità dimostrata nello svolgimento delle importanti funzioni che sono state loro affidate nel corso della storia, la capillare distribuzione sul territorio nazionale, nonché la posizione di equidistanza – riconosciuta oggi dalla l. n. 580/1993 - tra gli interessi del mondo dell'impresa e gli interessi dei consumatori<sup>5</sup>, possano validamente affiancarsi alla giustizia statale, non solo per una riduzione del carico di lavoro di quest'ultima, ma anche per una soluzione rispettivamente più efficiente e più adeguata nei due tipi di controversie sopra delineati.

2. Questa concezione può ricevere le accoglienze più diverse.

L'atteggiamento scettico, se non sfavorevole, considera che le disfunzioni della giustizia civile devono trovare un rimedio essenzialmente in riforme interne all'apparato statale<sup>6</sup>. L'istituzione di una rete nazionale di camere arbitrali e conciliative poggiante sulle camere di commercio è considerata come uno strumento marginale, se non fuorviante, rispetto alla funzione dello Stato di rendere giustizia<sup>7</sup>.

L'atteggiamento favorevole può muovere dalla constatazione che il legame tra Stato moderno e funzione di rendere giustizia è la perpetuazione di un preciso disegno politico, maturato in quel profondo mutamento della temperie culturale e politica che, fra il secolo XVII e il secolo XVIII, segna il progressivo affermarsi nell'Europa continentale dei moderni ordinamenti processuali<sup>8</sup>. Quel mo-

---

<sup>4</sup> Si tratta della suggestiva prospettiva della 'giustizia coesistenziale' dischiusa da M. CAPPELLETTI in una serie di scritti, tra cui si segnalano: *Giudici laici. Alcune ragioni attuali per una loro maggiore utilizzazione in Italia*, in *Riv. dir. proc.*, 1979, p. 698 ss., specie p. 707 ss.; *Appunti su conciliatore e conciliazione*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1981, p. 49 ss., specie p. 56 ss.; M. CAPPELLETTI - B. GARTH, *A world survey*, in *Access to Justice*, Alphen aan den Rijn, 1978, p. 3 ss., specie p. 59 ss.; M. Cappelletti, *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*, in *Modern law review*, 56 (1993), p. 282 ss.

<sup>5</sup> Accanto al ruolo tradizionale di sostegno al sistema delle imprese, le camere di commercio assumono infatti compiti di protezione degli interessi del consumatore, come il potere di predisporre forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti. Tali compiti bene si inseriscono nel correlativo programma di azione varato dall'Unione europea. Sugli indirizzi dell'Unione europea nel settore della protezione giuridica dei consumatori, v. il profilo sintetico di G. ALPA, *Codice del consumo e del risparmio*, Milano, 1999, p. 884 ss.; Id., *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999, p. 399 ss.

<sup>6</sup> Cfr., ad es., l'atteggiamento scettico manifestato da V. DENTI, *I procedimenti non giudiziali di conciliazione come istituzioni alternative*, in *Riv. dir. proc.*, 1980, p. 410 ss., specie p. 437.

<sup>7</sup> Una lettura ideologicamente più spinta vede nell'arbitrato libero amministrato dalle associazioni di categoria e dalle camere di commercio un fenomeno di 'rifeudalizzazione' della società, cioè un'espressione della "crisi dei tradizionali postulati dello Stato di diritto sotto la spinta di quegli ordinamenti giuridici commerciali, che [...] non solo esprimono una loro giustizia 'su misura', ma anche una normativa che di regola eseguono": così, G. COLLURA, *Contributo allo studio dell'arbitrato libero in Italia*, Milano, 1978, p. 54 ss., p. 213 ss., ove si può leggere il brano compreso tra virgolette.

<sup>8</sup> Su questa temperie culturale e politica si possono vedere le ricerche di ALESSANDRO GIULIANI, tra cui: *Ordine isonomico ed ordine asimmetrico: «nuova retorica» e teoria del processo*, in *Sociologia del diritto*, 1986, p. 81 ss.; *L'ordo iudiciarius medioevale (riflessioni su un modello puro di ordine isonomico)*, in *Riv. dir. proc.*, 1988, p. 598 ss.; voce *Prova in genere (filosofia del diritto)*, in *Enc. del Dir.*, XXXVII, Milano, 1988, p. 518 ss. Sulle origini della concezione moderna del processo, si possono vedere inoltre i lavori di N. PICARDI, voce *Processo (dir. moderno)*, in *Enc. del Dir.*, XXXVI, Milano, 1987, p. 101 ss., specie p. 110 ss.; Id., voce *Codice di procedura civile (presupposti storici e logici)*, in *Digesto delle Discipline Privatistiche*, sezione civile, II, Torino, 1988, p. 457 ss., specie p. 461 ss.; infine i saggi raccolti in *Modelli storici della*

mento di svolta, se da un lato è animato dalla tensione a rimediare alla degenerazione del processo romano-canonico<sup>9</sup> e ad apprestare certezza alla disciplina del processo, relega al margine un'idea feconda di giustizia astatuale, resa in un processo - l'*ordo iudiciarius* medievale - i cui principi non provengono dalla volontà del legislatore, ma dalle regole della retorica e dell'etica. Tali regole non sono imposte da un'autorità superiore ed esterna, ma sono proprie della stessa comunità cui appartengono i protagonisti della vicenda processuale<sup>10</sup>.

È apprezzato pertanto il risorgere nell'epoca contemporanea di modi di risoluzione delle controversie astatuali, tra cui spicca l'arbitrato che si suole definire commerciale internazionale<sup>11</sup>. Tale favore si congiunge alla benevolenza con la quale, denunciati i costi dello strettissimo legame tra diritto e Stato instauratosi nell'epoca moderna, vengono accolti i grandi progetti, di scienza e di prassi, tesi alla enucleazione dei 'Principles of European Contract Law'<sup>12</sup> e degli 'Unidroit principles of international commercial contracts'<sup>13</sup>.

Nell'osservare il fenomeno della conciliazione amministrata dalle camere di commercio italiane, come già si è avuto occasione di fare per l'arbitrato amministrato<sup>14</sup>, si accoglie la prospettiva delineata per seconda, con una opzione di valore che non misconosce l'importanza e il valore degli sforzi diretti a migliorare le condizioni in cui versa il processo civile statale, ma intende inserire questi ultimi in un panorama composito, in cui la composizione delle controversie ad opera di istituzioni (o il tentativo di comporle), quando non si realizza esclusivamente nell'ambito dell'autonomia privata dei soggetti tra cui esse sorgono (o dei relativi enti esponenziali)<sup>15</sup>, è la prestazione di un servizio pubblico, che può essere svolto dagli organi della giurisdizione statale, ma anche da istituzioni diverse dallo Stato<sup>16</sup>.

---

*procedura continentale*, t. II, *Dall'ordo iudiciarius al codice di procedura*, a sua volta ricompreso in *L'educazione giuridica*, a cura di A. Giuliani e N. Picardi, VI, Napoli, 1994.

<sup>9</sup> Per un incisivo quadro della degenerazione del processo romano-canonico, con particolare riferimento alle disastrose condizioni in cui l'amministrazione della giustizia versa in Italia nel secolo XVIII, in conseguenza della molteplicità e confusione delle fonti legali della disciplina del processo, della struttura complessa e formalistica del procedimento civile e del caos nell'ordinamento delle giurisdizioni, v. M. Taruffo, *La giustizia civile in Italia dal '700 a oggi*, Bologna, 1980, p. 7 ss.

<sup>10</sup> Cfr. A. GIULIANI, *L'ordo iudiciarius medioevale (riflessioni su un modello puro di ordine isonomico)*, cit., p. 613.

<sup>11</sup> Sull'inadeguatezza dell'aggettivo 'commerciale' in riferimento all'arbitrato nei rapporti economici transnazionali, v. E. FAZZALARI, *La cultura dell'arbitrato*, in *Riv. Arb.*, 1991, p. 1 ss., p. 6; K. P. BERGER, *Internationale Wirtschaftsschiedsgerichtsbarkeit*, Berlin - New York, 1992, p. 1 ss.

<sup>12</sup> Tali principi, predisposti dalla commissione presieduta dal giurista danese Ole Lando, sono stati presentati nella loro seconda versione il 16 dicembre 1999 presso l'Università di Utrecht. Sul punto, v. G. ALPA, *I 'Principles of European Contract Law' predisposti dalla Commissione Lando*, in *Riv. crit. dir. privato*, 2000, p. 483 ss.

<sup>13</sup> Si veda l'edizione uscita a Roma nel 1994. Essi sono riportati anche in J. BONELL, *Un 'codice' internazionale del diritto dei contratti*, Milano, 1995.

<sup>14</sup> Cfr. R. CAPONI, *L'arbitrato amministrato dalle camere di commercio in Italia*, cit., p. 639 ss.

<sup>15</sup> Con questo inciso ci si riferisce essenzialmente agli accordi delle associazioni dei consumatori con singole grandi imprese (ad es., con Telecom Italia) o con associazioni di imprese (ad es., con la Confcommercio), nonché alle iniziative di associazioni di imprese (ad es., *Ombudsman* bancario).

<sup>16</sup> Considerare il processo civile statale come il più importante strumento di composizione delle controversie nel servizio pubblico della giustizia civile induce a coglierne la funzione più nella 'giusta composizione della lite' (così, F. CARNELUTTI, *Lezioni di diritto processuale civile*, II, Padova, 1926, p. 92 ss.), che nell'attuazione del diritto oggettivo nel caso concreto (così, invece, G. CHIOVENDA, *Principii di diritto processuale civile*, rist., Napoli, 1980, p. 63 ss.). Quest'ultima concezione vede nell'amministrazione della giustizia una funzione essenziale propria dello Stato moderno al servizio della realizzazione della volontà della legge (così, infatti, G. CHIOVENDA, *Istituzioni di diritto processuale civile*, rist., Napoli, 1960, p. 32), più che

Il servizio di composizione delle controversie delle camere di conciliazione presso le camere di commercio<sup>17</sup> è erogato con un'attività che non ha natura giurisdizionale, né amministrativa in senso stretto, ma che ha forme ed effetti disciplinati dal diritto privato<sup>18</sup>.

Escludere che tale attività abbia natura giurisdizionale non significa misconoscere l'esigenza che il suo svolgimento sia circondato da determinate garanzie<sup>19</sup>. L'esigenza è sacrosanta, ma per imporla è sufficiente richiamare l'attenzione sulla struttura processuale che si attaglia all'attività di fronte alla camera di conciliazione, oltre che all'attività di fronte al conciliatore<sup>20</sup>.

3. In prima approssimazione, la conciliazione è amministrata quando le parti accettano la proposta di una determinata istituzione che offre al pubblico un'organizzazione e un regolamento per lo svolgimento di tentativi di conciliazione<sup>21</sup>. Essa si distingue dalla conciliazione che può essere definita *ad hoc*, in cui lo svolgimento del tentativo è sorretto da una struttura elementare creata volta per volta<sup>22</sup>.

---

al servizio degli utenti. Per indicazioni relative al dibattito sulla funzione del processo civile sia consentito il rinvio a R. CAPONI, *L'efficacia del giudicato civile nel tempo*, Milano, 1991, p. 63, in nota 10.

<sup>17</sup> È un servizio pubblico in senso stretto. Tale denominazione sottolinea non soltanto che si tratta di servizi che soddisfano un interesse pubblico, ma anche che sono i pubblici poteri che si assumono un ruolo organizzativo per assicurarne la fruizione da parte dei cittadini: per questa accezione, v. D. SORACE, *Diritto delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, 2000, p. 118.

<sup>18</sup> Per attività amministrativa in senso stretto si intende quella che si manifesta con l'esercizio dei tipici poteri autoritativi e certificativi della pubblica amministrazione. L'attività delle camere arbitrali può essere qualificata come amministrativa nel significato generico che descrive la cura di interessi di terzi. Per questo significato, v. D. SORACE, *Diritto delle amministrazioni pubbliche*, cit., p. 20.

<sup>19</sup> V. la raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE del 4 aprile 2001 che ha individuato alcuni principi (imparzialità, trasparenza, efficacia, equità) applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo. Cfr. anche la raccomandazione della Commissione 98/257/CE del 30 marzo 1998 sui principi applicabili agli organi di consumo: la portata di tale raccomandazione è peraltro limitata a procedure che portano alla risoluzione di una controversia tramite l'intervento attivo di un terzo o di terzi che propongono o impongono una soluzione (in questo senso v. il 3° considerando della raccomandazione 2001/310/CE). Alla raccomandazione 2001/310/CE fa espresso riferimento l'art.6 del progetto di legge n. 2463 sulle "Norme per la promozione della conciliazione stragiudiziale professionale", *infra* § 9.

<sup>20</sup> Di tale esigenza si faceva interprete il disegno di legge recante norme per l'accesso alla giustizia civile, per la risoluzione consensuale delle controversie e per l'abbreviazione dei tempi del processo civile, presentato dal Governo al Parlamento nel luglio 2000 dove si prevedeva che le camere di conciliazione ed arbitrato presso le camere di commercio avrebbero dovuto dotarsi di uno statuto per definire l'organizzazione e i procedimenti esperibili, ispirato ai principi di democraticità dell'organizzazione interna, rispetto dei principi di indipendenza, imparzialità, trasparenza, qualificazione professionale (art. 8 del disegno di legge cit.). La camera di conciliazione e arbitrato avrebbe poi dovuto essere gestita da una commissione formata dal presidente della camera di commercio e da rappresentanze paritetiche delle associazioni dei consumatori e delle associazioni degli imprenditori, nonché rappresentanti degli iscritti nell'elenco dei conciliatori, mediatori ed arbitri tenuto presso l'istituzione.

Per un più ampio discorso su questi aspetti, sia consentito il rinvio a R. CAPONI, *L'arbitrato amministrato dalle camere di commercio in Italia*, in *Riv. arb.*, 2000, fascicolo n. 4, cit.

<sup>21</sup> Cfr. M. TARUFFO, in L. P. COMOGLIO, C. FERRI, M. TARUFFO, *Lezioni sul processo civile*, seconda ed., Bologna, 1998, p. 154, secondo il quale "La conciliazione in senso proprio è tuttavia quella che assume forme almeno in parte istituzionalizzate, e che si svolge davanti a soggetti predeterminati. Essa, inoltre, è per qualche aspetto disciplinata dalla legge processuale quanto a condizioni, forme e modalità, e soprattutto con riferimento all'efficacia che può essere attribuita all'atto che ne rappresenta la conclusione, ossia al verbale di conciliazione."

<sup>22</sup> Questa forma di conciliazione è senza dubbio meno frequente nella prassi dell'arbitrato ad hoc, ma ciò non impedisce che se ne possa dare una corrispondente qualificazione in sede teorica. La locuzione è impiegata,

Soffermando l'attenzione sul modello di conciliazione che emerge dalle linee guida per il servizio di conciliazione predisposte da Unioncamere, nonché dal modello di regolamento di conciliazione predisposto da Unioncamere toscana, fra i principali compiti dell'istituzione si segnalano: disciplina e gestione del procedimento di conciliazione, nomina ed eventuale sostituzione del conciliatore, riscossione degli anticipi dalle parti per le spese del procedimento, determinazione e corresponsione del compenso e del rimborso spese al conciliatore, adempimenti di segreteria<sup>23</sup>.

In relazione alla nomina del conciliatore, la camera di conciliazione esercita un controllo sulla sua indipendenza e imparzialità e può verificare la sua perizia. Sotto quest'ultimo profilo, l'esame è preventivo e può avvenire attraverso la predisposizione di elenchi di persone che, in forza della loro preparazione giuridica e tecnica, si ritengono idonee a svolgere la funzione di conciliatore<sup>24</sup>. Sotto il profilo dell'indipendenza e dell'imparzialità, il controllo avviene attraverso la richiesta all'arbitro di sottoscrivere una 'dichiarazione di indipendenza'<sup>25</sup>.

4. Tratto tipico della conciliazione amministrata, al pari dell'arbitrato amministrato, è il rapporto obbligatorio, fondato su un contratto, che sorge tra le parti e la camera di commercio<sup>26</sup>. Si tratta di un contratto di scambio in cui le parti della controversia costituiscono un unico centro di interessi nei confronti della conciliazione amministrata e, quindi, fronteggiano l'istituzione come una parte complessa.

Dal punto di vista del loro contenuto, gli obblighi che la camera di commercio si assume, con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio, si suddividono in due categorie. In primo luogo l'istituzione presta un'opera intellettuale nel tentare la conciliazione tra le parti, valendosi del conciliatore in veste di ausiliario. In secondo luogo essa esegue una serie di servizi inerenti al procedimento di conciliazione: si tratta tipicamente degli adempimenti di segreteria (ad es., comunicazioni tra parti, camera di conciliazione e conciliatore).

In sintesi, il contratto presenta elementi dell'appalto di servizi (art. 1655 c.c.) e dell'opera intellettuale (art. 2230 c.c.). Dal punto di vista della disciplina dei tipi contrattuali previsti dal codice civile, lo si deve definire un contratto misto<sup>27</sup>. Gli si può attribuire il *nomen* di 'contratto di amministrazione di conciliazione'.

La conclusione del contratto è promossa da un'iniziativa della camera di conciliazione, che rende possibile ad una cerchia indeterminata di soggetti l'acquisizione della conoscenza del proprio servizio<sup>28</sup>. Se tale iniziativa non contiene tutti gli elementi per la conclusione del contratto vale come semplice invito ad offrire. In caso contrario siamo di fronte ad un'offerta al pubblico, che impegna l'istituzione come proposta contrattuale nei confronti dei soggetti che si trovino nelle condizioni

---

ad es., da A. BUONFRATE/A. LEOGRANDE, *La giustizia alternativa in Italia tra ADR e conciliazione*, in *Riv. arb.* 1999, p. 375 ss., p. 382.

<sup>23</sup> Queste attività trovano la loro disciplina nel regolamento di conciliazione dell'istituzione, che di regola contiene anche norme di organizzazione, relative alla camera di conciliazione, alla segreteria, nonché alla tenuta di elenchi di conciliatori.

<sup>24</sup> Attualmente le camere di conciliazione non tengono sempre un tale elenco e le istituzioni che lo tengono non limitano sempre la facoltà di scelta delle parti alle persone ivi inserite.

<sup>25</sup> Si veda il punto 5 delle linee guida per il servizio di conciliazione di Unioncamere.

<sup>26</sup> Sul carattere contrattuale del rapporto tra parti e istituzione non vi sono dubbi, quando si tratti effettivamente di conciliazione amministrata. Se invece le parti ricorrono all'istituzione solo per avere delle informazioni, il rapporto può ricevere una diversa qualificazione, a seconda del caso concreto.

<sup>27</sup> Sui contratti misti, v. R. SCOGNAMIGLIO, *Dei contratti in generale*, ristampa della prima ed., in *Commentario del codice civile*, a cura di A. Scialoja e G. Branca, Bologna – Roma, 1972, p. 44 ss.

<sup>28</sup> È un'iniziativa di pubblicità, sulla quale in generale v. S. PUGLIATTI, voce *Conoscenza*, in *Enc. del Dir.*, IX, Milano, 1961, p. 45 ss., specie p. 128 ss.

previste dal regolamento, a meno che una soluzione diversa debba desumersi dalle circostanze o dagli usi (art. 1336 c.c.)<sup>29</sup>.

Se l'iniziativa è qualificabile come un'offerta al pubblico, il contratto di amministrazione di conciliazione si conclude *ex art.* 1326 c.c. quando l'istituzione ha conoscenza che la propria proposta è stata accettata da entrambe le parti. Ciò avviene, dopo che la domanda di conciliazione è stata depositata nella segreteria dell'istituzione, al momento del deposito dell'atto di adesione della controparte (cfr. art. 7 del modello di regolamento di conciliazione di Unioncamere toscana)<sup>30</sup>.

Se si accoglie la tesi che la camera di conciliazione presso la camera di commercio gestisce un servizio pubblico, le controversie tra parti e camera di commercio sorgenti dal contratto di amministrazione di conciliazione dovrebbero essere affidate alla giurisdizione esclusiva del giudice ammini-

---

<sup>29</sup> Ad una tale soluzione si deve pervenire, ad es., se il regolamento di conciliazione prevede a vantaggio dell'istituzione una facoltà di rifiuto *ad nutum* o basata semplicemente sulla limitata potenzialità dell'organizzazione del servizio. Ciò è un indizio che l'istituzione intende restare libera di accettare o meno il singolo incarico e che la sua iniziativa verso il pubblico, pur corredata di tutti gli estremi essenziali per la conclusione del contratto di amministrazione di conciliazione, costituisce un mero invito ad offrire.

<sup>30</sup> Nell'ipotesi, attualmente eccezionale nella prassi, che le parti abbiano inserito nel contratto una clausola con la quale si impegnino ad esperire un tentativo di conciliazione presso la camera di commercio delle controversie eventualmente scaturenti dal contratto, le parti accettano la proposta dell'istituzione già al momento della stipula di tale convenzione. In tal caso il contratto di amministrazione di conciliazione si conclude con il deposito della domanda di conciliazione, poiché in questo momento l'accettazione è stata portata a conoscenza dell'istituzione. Questa soluzione realizza l'interesse alla composizione della controversia attraverso la conciliazione amministrata, richiamando il destinatario della domanda di conciliazione alla responsabilità per l'impegno preso al momento della sottoscrizione della convenzione per il tentativo di conciliazione.

*Quid iuris* nell'ipotesi in cui, sorta una controversia, una delle parti promuova l'azione giudiziaria senza il previo esperimento del concordato tentativo di conciliazione davanti alla camera di commercio? Precisando che l'argomento meriterebbe una trattazione più approfondita, ci limiteremo qui ad alcune considerazioni. In dottrina la questione è stata ricostruita nel senso di equiparare la clausola di conciliazione ad una clausola compromissoria per arbitrato irrituale con la quale condividerebbe la natura sostanziale e al pari della quale determinerebbe una "temporanea o condizionata impossibilità per le parti di agire in giudizio". Se ne sono poi paragonati gli effetti alla clausola contrattuale che fissi un termine per l'adempimento contrattuale (art. 1184 cc.). Si sostiene infatti che anche in questo caso una clausola avente natura sostanziale va ad incidere indirettamente sulla procedibilità della domanda della parte che chieda al giudice di pronunciarsi sull'adempimento prima della scadenza del termine (cfr. M. CURTI, *Profili processuali delle clausole di conciliazione*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2000, p. 1039 e ss., specie p. 1042 e ss.).

A nostro giudizio dalla violazione della clausola contrattuale che preveda l'obbligo delle parti di esperire il previo tentativo di conciliazione non può derivare neppure una minima improcedibilità dell'azione. Con la clausola di conciliazione le parti, infatti, non rinunciano alla tutela giurisdizionale: il conciliatore, non decide chi ha torto o chi ha ragione, chi vince e chi perde, ma aiuta le parti ad addivenire ad una soluzione, ad un accordo che le soddisfi entrambe. Il tentativo di conciliazione può fallire, ed in tal caso si apre la strada del processo ordinario (o, nel caso in cui le parti lo abbiano espressamente previsto, dell'arbitrato, rituale o irrituale). Diverso è il discorso in relazione all'arbitrato irrituale. L'attività dell'arbitro si sostituisce all'attività dell'Autorità giudiziaria ordinaria non solo nel senso di vincolare le parti a ricorrere all'arbitrato irrituale piuttosto che all'Autorità giudiziaria ordinaria, ma nel senso che l'arbitro al pari di un giudice decide, dà una soluzione alla controversia prospettata dalle parti. Più convincente sul punto è pertanto la giurisprudenza della Suprema Corte, la quale ha affermato che "l'inosservanza del patto può determinare, fra le parti, conseguenze di carattere sostanziale, quale l'obbligazione del risarcimento del danno eventualmente prodotto, ma non ha rilevanza nell'ordinamento processuale e non comporta l'improcedibilità, neppure temporanea, dell'azione giudiziaria promossa senza il previo esperimento del concordato tentativo di conciliazione, dato che il patto non implica, come nel compromesso per arbitrato irrituale rinuncia delle parti alla tutela giurisdizionale" (cfr. Cass., 3 dicembre 1987, n.8983, in *Foro it.*, Rep.1987, voce *Arbitrato*, n. 94).

strativo (cfr. art. 33 del d. lgs. 31 marzo 1998, n. 80, così come sostituito dall'art. 7 della l. 21 luglio 2000, n. 205)<sup>31</sup>.

5. Come si è detto, la camera di conciliazione si vale dell'opera del conciliatore come di un ausiliario.

Ciò è consentito dall'art. 2232 c.c., secondo cui il prestatore d'opera intellettuale può valersi, sotto la propria direzione e responsabilità, di sostituti e ausiliari, se la collaborazione di altri è consentita dal contratto o dagli usi e non è incompatibile con l'oggetto della prestazione.

A tal fine la camera di conciliazione conclude a sua volta con il conciliatore un contratto di prestazione d'opera intellettuale, in forza del quale questi s'impegna a tentare di conciliare le parti, contro l'onorario e il rimborso spese. Il contenuto di tale contratto è integrato da norme del regolamento di conciliazione. Così è, ad es., per la disciplina dei diritti e dei doveri del conciliatore, nonché per la regolamentazione dello svolgimento del procedimento.

Il contratto tra camera di conciliazione e conciliatore si perfeziona di regola nel momento in cui alla prima perviene l'accettazione dell'incarico da parte del conciliatore.

6. Da questa qualificazione dei rapporti tra parti e camera di conciliazione, nonché tra camera di conciliazione e conciliatore, deriva che in via di principio non sorge alcun rapporto giuridico tra parti e conciliatore.

Un'eccezione deve essere fatta per l'ipotesi in cui le parti convengano di nominare esse stesse il conciliatore. In tal caso, si deve ritenere che al rapporto tra parti e camera di conciliazione si affianchi quello tra parti e conciliatore scaturente dalla convenzione per nomina di conciliatore, mentre non è necessaria la presenza di un terzo rapporto tra istituzione e conciliatore. Quest'ultimo si impegna direttamente nei confronti delle parti, che sono debentrici dell'onorario e del rimborso spese. In tal caso, l'istituzione non assume l'obbligo di corrispondere l'onorario e il rimborso spese al conciliatore, ma s'impegna ad eseguire un mandato di pagamento in nome e per conto delle parti. Il versamento di somme di denaro presso la segreteria dell'istituzione costituisce, oltre che versamento del corrispettivo per le attività di segreteria, somministrazione all'istituzione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato (art. 1719 c.c.).

In caso di esito positivo del tentativo di conciliazione, questa è un accordo tra le parti al quale il conciliatore resta estraneo.

7. Gli atti compiuti dalla camera di conciliazione in esecuzione del contratto che la impegna nei confronti delle parti non possono costituire oggetto di un mezzo di impugnazione di fronte all'autorità giudiziaria, ma ciò non comporta di sottrarre lo svolgimento dell'attività della camera al controllo giurisdizionale. L'attività della camera di conciliazione è evidentemente oggetto di un giudizio di responsabilità contrattuale.

Al tal fine, si deve determinare ciò che essa è tenuta a fare ed individuare il criterio di imputazione. Sotto il profilo del *quantum* di impegno dovuto, rilevano in primo luogo le prestazioni previste da quelle, fra le norme del regolamento di conciliazione, che costituiscono le clausole del contratto tra parti e camera di conciliazione. Il contenuto del rapporto obbligatorio è integrato poi, oltre che dalle norme del codice civile sull'adempimento delle obbligazioni in generale, dall'applicazione analogica delle regole che si dirigono, a seconda dei casi, all'appaltatore di servizi (artt. 1655 ss. c.c.) e al prestatore d'opera intellettuale (artt. 2230 ss. c.c.), in quanto congrue con il contratto di amministra-

---

<sup>31</sup> Sull'ampliamento della giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo, v. da ultimo D. SORACE, *Diritto delle amministrazioni pubbliche*, cit., p. 391 s.



zione di conciliazione<sup>32</sup>, nonché, infine, dalla buona fede-correttezza (artt. 1175, 1366, 1375, 1460, 2° comma c.c.).

La flessibilità intrinseca al criterio dell'applicazione analogica al contratto di amministrazione di conciliazione delle norme dettate dal codice per i contratti di appalto di servizi e di opera intellettuale permette di identificare il criterio di imputazione della responsabilità per il compimento di servizi e di atti per conto delle parti nella diligenza ordinaria, nel suo massimo grado di oggettivazione, previsto dall'art. 1176, 2° comma c.c.<sup>33</sup>. Nelle attività riconducibili alla prestazione d'opera intellettuale l'istituzione è pur sempre tenuta ad un comportamento ordinariamente diligente e risponde dei danni provocati dalla condotta dolosa o negligente del conciliatore da lei nominato (art. 1228 c.c.), ma se sorge un problema tecnico di speciale difficoltà, la responsabilità è limitata al caso del dolo o della colpa grave (art. 2236 c.c.)<sup>34</sup>.

Le obbligazioni assunte dalla camera di commercio attengono ai profili organizzativi e allo svolgimento del procedimento. In particolare la camera di commercio non risponde dell'invalidità dell'accordo conciliativo (il conciliatore non è un notaio), a meno che l'invalidità dipenda proprio da un vizio del procedimento di conciliazione: ciò accade se ad es. la conciliazione tra committente e subfornitore è impugnata da quest'ultimo perché conclusa dinanzi ad una camera di commercio diversa da quella dove egli ha la propria sede (cfr. art. 10 della legge n. 192/1998; cfr. il rinvio contenuto nell'art. 1, 3° comma del modello di regolamento di conciliazione di Unioncamere toscana).

8. Come già anticipato, il legislatore italiano guarda in questi ultimi anni con crescente favore alla conciliazione amministrata dalle camere di commercio.

Tra gli interventi successivi alla l. n. 580 del 1993, si segnalano la l. 14 novembre 1995, n. 481, che, nel dettare norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità, nonché per l'istituzione delle relative autorità, ha previsto, all'art. 2, 24° comma, l'emanazione di uno o più regolamenti diretti a contemplare i casi in cui la risoluzione delle controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio può essere rimessa in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio.

Successivamente, l'art. 10 della l. 18 giugno 1998, n. 192, di disciplina della subfornitura nelle attività produttive, dispone che le relative controversie siano sottoposte ad un tentativo obbligatorio di conciliazione presso la camera di commercio nel cui territorio ha sede il subfornitore e l'art. 3, 2° comma della legge 30 luglio 1998, n. 281, di disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, consente alle associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco tenuto presso il ministero dell'industria di attivare, prima del ricorso al giudice, la procedura di conciliazione dinanzi alla camera di commercio competente per territorio (cioè dinanzi alla camera di commercio che ha sede nella circoscrizione dell'ufficio giudiziario competente per l'eventuale futura causa giudiziaria:

---

<sup>32</sup> Sulla preferibilità del criterio dell'applicazione analogica, rispetto alla teoria dell'assorbimento e della combinazione, in relazione ai contratti misti, v. R. SCOGNAMIGLIO, *Dei contratti in generale*, cit., p. 47.

<sup>33</sup> Per le attività riconducibili all'appalto di servizi, gli artt. 1667 e 1668 c.c. prevedono la garanzia per le difformità e i vizi, che – come è noto – da taluni è intesa come garanzia in senso tecnico, da altri pur sempre come un'ipotesi di responsabilità contrattuale, sia pure con deviazioni rispetto alle regole comuni di questa. In quest'ultimo senso, con interpretazione preferibile, D. RUBINO – G. IUDICA, *Dell'appalto*, terza ed., in *Commentario del codice civile Scialoja-Branca*, a cura di F. Galgano, Bologna – Roma, 1992, p. 357, ove si precisa che, nella teoria della garanzia in senso tecnico, l'obbligo di indennizzo si presenta non come sanzione per l'inadempimento di un precedente obbligo, ma come obbligazione primaria, che nasce direttamente dal negozio di garanzia.

<sup>34</sup> Per questa interpretazione dell'art. 2236 c.c., v. L. RIVA-SANSEVERINO, *Del lavoro autonomo*, seconda ed., in *Commentario del codice civile*, a cura di A. Scialoja e G. Branca, Bologna-Roma, 1972, p. 241.

così sembra di poter risolvere l'ambiguo riferimento alla camera di commercio 'competente per territorio')<sup>35</sup>.

9. L'impiego della conciliazione amministrata è destinato ad ampliarsi con l'entrata in vigore, nel 2004, del decreto legislativo sulla riforma del diritto societario che dedica il Titolo VI (artt. 38-40) alla conciliazione stragiudiziale<sup>36</sup>.

Il tentativo di conciliazione potrà essere esplicito davanti ad organismi istituiti presso enti pubblici o privati che diano garanzie di serietà ed efficienza, e che abbiano ottenuto l'iscrizione in un apposito registro tenuto dal Ministero di Grazia e Giustizia (art. 38, 1° comma). In tale registro saranno iscritti di diritto gli organismi di conciliazione istituiti dalle camere di commercio (art. 38, 2° comma)<sup>37</sup>.

Il procedimento di conciliazione è descritto all'art. 40. Si prevede che i regolamenti di procedura degli organismi di conciliazione assicurino la riservatezza dell'intero procedimento e le modalità di nomina del conciliatore al fine di garantire l'imparzialità e l'idoneità dello stesso all'espletamento dell'incarico (art. 40, 1° comma), il divieto di utilizzare nel giudizio, instaurato a seguito dell'eventuale insuccesso del tentativo di conciliazione, le dichiarazioni rese dalle parti nel corso del procedimento (art. 40, 3° comma), l'interruzione dei termini di prescrizione dalla presentazione dell'istanza di conciliazione (art. 40, 4° comma), l'efficacia di titolo esecutivo del verbale di conciliazione omologato dal Presidente del Tribunale (art. 40, 8° comma).

Importanti novità sono anche previste nel recente progetto di legge n. 2463, *Norme per la promozione della conciliazione stragiudiziale professionale*, presentato alla Camera dei Deputati nel marzo 2002 (attualmente all'esame del Comitato ristretto per la definizione in tempi rapidi di un testo di

---

<sup>35</sup> Cfr. E. MINERVINI, *cit.*, p. 975, secondo il quale il legislatore ha rafforzato la conciliazione camerale non soltanto sul piano quantitativo, ma anche su quello qualitativo passando dalle controversie fra utenti ed esercenti i servizi di pubblica utilità, a quelle tra imprenditori (committente e subfornitore), fino alle controversie collettive, determinando un vero e proprio "salto di qualità" della conciliazione camerale.

<sup>36</sup> Decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, Definizione dei procedimenti in materia di diritto societario e di intermediazione finanziaria, nonché in materia bancaria e creditizia, in attuazione dell'articolo 12 della legge 3 ottobre 2001, n. 366 pubblicato in G. U. n. 17 del 22 gennaio 2003, Suppl. Ordinario n. 8. Le disposizioni del decreto legislativo trovano applicazione nelle controversie relative a: "a) rapporti societari, ivi compresi quelli concernenti le società di fatto, l'accertamento, la costituzione, la modificazione o l'estinzione di un rapporto societario, le azioni di responsabilità da chiunque promosse contro gli organi amministrativi e di controllo, i liquidatori e i direttori generali delle società, delle mutue assicuratrici e delle società cooperative; b) trasferimento delle partecipazioni sociali, ed ogni altro negozio avente ad oggetto le partecipazioni sociali o i diritti inerenti; c) patti parasociali, anche diversi da quelli disciplinati dall'articolo 2341-bis del codice civile, e accordi di collaborazione di cui all'articolo 2341-bis, ultimo comma, del codice civile; d) rapporti in materia di intermediazione mobiliare da chiunque gestita, servizi e contratti di investimento, ivi compresi i servizi accessori, fondi di investimento, gestione collettiva del risparmio e gestione accentrata di strumenti finanziari, vendita di rapporti finanziari, ivi compresa la cartolarizzazione dei crediti, offerte pubbliche di acquisto e di scambio, contratti di borsa; e) materie di cui al decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, quando la relativa controversia è promossa da una banca nei confronti di altra banca ovvero da o contro associazioni rappresentative di consumatori o camere di commercio; f) credito per le opere pubbliche" (art. 1, 1° comma). L'entrata in vigore di tale decreto è stata rinviata al 1° gennaio 2004 (art. 43).

<sup>37</sup> L'art. 39 del decreto legislativo prevede, tra l'altro, l'esenzione di tutti gli atti, documenti e provvedimenti del procedimento di conciliazione dall'imposta di bollo, da ogni spesa, tassa o diritti di qualsiasi natura.

<sup>37</sup> L'art. 39 del decreto legislativo prevede, tra l'altro, l'esenzione di tutti gli atti, documenti e provvedimenti del procedimento di conciliazione dall'imposta di bollo, da ogni spesa, tassa o diritti di qualsiasi natura.

legge), e nella relazione presentata nel luglio 2002 dalla Commissione ministeriale per la stesura di un disegno di legge per la riforma integrale del codice di procedura civile.

Il progetto di legge individua tre soggetti specializzati in conciliazione: due soggetti pubblici, le camere di conciliazione presso le camere di commercio (art. 10) e le costituenti camere di conciliazione presso i tribunali (art. 9), ed un soggetto privato, le c.d. società di conciliazione (art. 7), disciplinando per le due categorie due diversi procedimenti (artt. 8 e 11).

È previsto che il verbale di conciliazione redatto davanti alle camere di conciliazione delle camere di commercio e delle camere di conciliazione dei tribunali abbia valore di titolo esecutivo e sia titolo idoneo per la trascrizione e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale (art. 12). Si prevede, inoltre, che la proposizione della domanda di conciliazione davanti ai tre soggetti sopraccitati costituisca interruzione della prescrizione ex art. 2943 cc. (art. 16)<sup>38</sup>.

L'articolato presentato dalla Commissione ministeriale prevede l'introduzione nel processo di civile di forme di mediazione non obbligatoria (art. 35)<sup>39</sup>. La Commissione ha pertanto accolto le indicazioni di quella parte della dottrina secondo la quale l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione costituisce una intrinseca contraddizione con la procedura conciliativa. Il giudice potrà quindi invitare le parti ad esperire un tentativo di conciliazione, sospendendo il processo per un breve periodo, solo se nessuna parte vi si opponga.

Tra le altre proposte elaborate dalla Commissione risulta particolarmente interessante il riconoscimento della rilevanza processuale della clausola di conciliazione e l'efficacia di titolo esecutivo attribuita al verbale redatto davanti ad istituzioni che operino senza fini di lucro<sup>40</sup>.

10. Le On-line Dispute Resolution (ODR)<sup>41</sup> costituiscono una *species* del più vasto *genus* delle Alternative Dispute Resolution (ADR).

Il termine "on-line" si riferisce al fatto che le procedure di risoluzione alternativa delle controversie si svolgono attraverso l'uso di strumenti informatici.

Di per sé gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie rappresentano la soluzione migliore per risolvere le liti che vedono coinvolti soggetti che si trovano in luoghi diversi e distanti, o

---

<sup>38</sup> In altre disposizioni si prevede la riservatezza del procedimento (art. 5); la formazione dei conciliatori (art. 6); incentivi fiscali (art. 13); l'obbligo per gli avvocati di informare il cliente sulla possibilità di tentare la conciliazione stragiudiziale (art. 14); l'invito del giudice alle parti a tentare, qualora ve ne siano i presupposti, la conciliazione davanti ad uno dei soggetti previsti dalla legge (art. 15); l'istituzione della Commissione nazionale per la promozione della risoluzione consensuale delle controversie con compiti di vigilanza sul perseguimento delle finalità della legge e di promozione della conciliazione (art. 19).

<sup>39</sup> Si ritiene che nella proposta della Commissione il termine "mediazione" sia stato utilizzato come sinonimo di conciliazione. Il confine tra "conciliazione" e "mediazione" non è ben delineato, in questo senso v. P. BERNARDINI, *Il diritto dell'arbitrato*, Roma, 1998, p.25 e ss. Secondo R. SALI, *La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) online*, sul sito <http://www.camera-arbitrale.com/art1.html>, la conciliazione presenterebbe una maggiore "giuridicità" rispetto alla mediazione. Nel nostro ordinamento, tuttavia, è opportuno utilizzare il termine "conciliazione" ogni volta che si voglia fare riferimento alla procedura per la risoluzione delle controversie, rischiandosi altrimenti di fare confusione con il contratto di mediazione disciplinato dall'art. 1754 cc. e dall'art. 2 L. n.39/89, in questo senso v. M. PERRINI, *Metodi alternativi di soluzione delle controversie*, in *La conciliazione*, a cura di P. BERNARDINI, Milano, 2001, p. 7 e ss., specie p. 9. V. anche M. PIERANI-E. RUGGIERO, *Dall'ADR all'ADR online*, in *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, a cura di M. Pierani e E. Ruggiero, Milano, 2002, p. 65, specie p. 67 e ss.

<sup>40</sup> Anche dai lavori della commissione ministeriale emerge ancora una volta l'importanza della riservatezza del procedimento di conciliazione e della professionalità del conciliatore.

<sup>41</sup> Il fenomeno della risoluzione delle controversie on-line è stato efficacemente definito usando l'acronimo "ODR", che sta per "on-line dispute resolution". Sull'evoluzione dei progetti di ODR v. M. E. KATSH, *Online Dispute Resolution: The Next Phase*, in *Lex Electronica*, vol. 7, n°2, printemps 2002, <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm>; v. D. DESTEPHEN and J. HELIE, *OnLine Dispute Resolution: Implication for the ADR Profession*, <http://www.mediate.com/articles/helie1.cfm>.

che hanno ad oggetto beni di valore medio-basso. Attraverso il ricorso alle ADR, in genere, e alle ODR, in particolare, si possono infatti superare i problemi legati all'individuazione del giudice e della legge applicabile dovuti alla difficoltà di collegare un certo rapporto ad un determinato ordinamento giuridico, collegamento che è tradizionalmente basato sul concetto di territorialità<sup>42</sup>.

Possiamo distinguere almeno tre diversi modi di risolvere *on-line* le controversie:

- *arbitrato on-line*: le parti si rivolgono ad un sito web che offre il servizio di risoluzione in rete delle controversie. Il gestore del servizio (ma in alcuni casi anche le parti) designa l'arbitro, scegliendolo tra gli esperti iscritti in un'apposita lista. Le parti dialogano via e-mail con l'arbitro il quale, in tempi brevi, emette una decisione vincolante. L'esperienza più interessante di arbitrato on-line è senz'altro quella del c.d. "V-Mag", il *virtual magistrate*, (<http://www.vmag.org>), forma di arbitrato irrituale per la risoluzione di controversie che interessano gli operatori di sistema, promosso nel 1996 dal *Center for Information and Practice* della *School of Law* della *Villanova University* insieme con l'*American Arbitration Association* (AAA) ed il *National Center for Automated Information Research*<sup>43</sup>.

Altra esperienza di notevole interesse è la camera arbitrale della WIPO, la *World Intellectual Property Organization*, (<http://arbitrator.wipo.int/center/index.html>)<sup>44</sup>;

---

<sup>42</sup> Cfr. a riguardo, D. R. JOHNSON AND D. G. POST, *Law And Borders-The Rise of Law in Cyberspace*, in *Stanford Law Review* 48 (1996) p. 1367. Ai sensi della legge 31 maggio 1995, n. 218, Riforma del sistema italiano di diritto internazionale privato, la giurisdizione del giudice italiano sussiste quando: il convenuto risiede o ha domicilio in Italia o ha in Italia un rappresentante ex art. 77 c.p.c. (art. 3); quando le parti l'abbiano convenzionalmente accettata o quando il convenuto l'abbia accettata tacitamente non sollevando l'eccezione di giurisdizione nel primo atto difensivo (art. 4).

Ricordiamo inoltre che, in materia civile e commerciale, la giurisdizione italiana sussiste anche secondo i criteri stabiliti nella Convenzione di Bruxelles del 1968 ratificata con l. n. 804 del 21 giugno 1971 (ma oggi v. il regolamento CE 44/2001), e nella Convenzione di Lugano del 1988 ratificata con legge n. 198 del 10 febbraio 1992.

Per quanto riguarda la legge applicabile, l'art. 57 (Obbligazioni contrattuali) della L. n. 218/95, facendo salve altre Convenzioni eventualmente applicabili in materia, rinvia alla Convenzione di Roma del 1980, recepita con L. n. 975/1984, per la disciplina delle obbligazioni contrattuali.

<sup>43</sup> Sulle origini del V-mag, v. R. GELLMAN, *A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months*, <http://montle.sbs.umass.edu/vmag/GELLMAN.HTM>. In argomento v. M. PIERANI-E.RUGGIERO, *I diversi modelli di ADR online*, cit., p. 91 e ss., specie 94 e ss.; M.F. DOTTI, *La soluzione delle controversie su internet*, convegno "Cyberlaw – Problemi giuridici connessi allo sviluppo di internet", Roma, 9 luglio 1998, [http://www.jei.it/approfondimenti\\_giuridici/dotti.htm](http://www.jei.it/approfondimenti_giuridici/dotti.htm); C. CEVENINI, *La Composizione delle Controversie On line*, <http://www.netjus.org/bullettinita/claudia2.htm>; C. MICERA, *Adr in Internet: la risoluzione alternativa delle controversie- terza parte*, [http://www.planetfunds.com/articles\\_home-ita/articles\\_it.asp](http://www.planetfunds.com/articles_home-ita/articles_it.asp). Il progetto di "v-mag" è sicuramente evocativo, ma, come spiegato da uno dei suoi "padri fondatori", nel suo periodo di attività è riuscito a risolvere soltanto pochissimi casi, cfr. H.H. PERRIT JR., *Alternative Dispute Resolution For Consumer Transaction In The Borderless Online Marketplace*, Joint Workshop on Alternative Dispute Resolution for Online Consumer Transaction, Federal Trade Commission & U.S. Department of Commerce Workshop, June 6-7, 2000, <http://www.kentlaw.edu/cyberlaw/perritt-ftctest.html>.

Per quanto riguarda l'Europa, si ricorda il progetto tedesco *cybercourt*, <http://www.cybercourt.org>, arbitrato telematico per la soluzione di controversie *business-to-business* e *business-to-consumer*. In Spagna con la *Ley de Internet*, approvata dal parlamento spagnolo nel giugno dello scorso anno ed entrata in vigore nell'autunno 2002, si è espressamente disciplinata una procedura arbitrale interamente on-line. A livello comunitario si segnala il progetto *European Extra Judicial Network* (EEJ-NET), realizzato su iniziativa della Commissione UE, che prevede la creazione di una rete extragiudiziale europea per la risoluzione di qualsiasi tipo di controversia transfrontaliera tra imprese o tra impresa e consumatore: non si tratta però di un procedimento arbitrale completamente on-line.

<sup>44</sup> Per le controversie sui nomi a dominio v. <http://arbitrator.wipo.int/domains/index.html>. In argomento cfr. anche V. M.F. DOTTI, cit.; C. MICERA, cit..

- *conciliazione (mediazione) on line*: vi sono due modelli di conciliazione on-line. Secondo un primo modello le parti dialogano via e-mail o in una *chat room*<sup>45</sup> alla presenza del conciliatore che le aiuta ad individuare una soluzione soddisfacente per entrambe. Nel secondo modello (“modello cieco” o “automatico”) non è previsto l'intervento del conciliatore, le parti si scambiano offerte inserendole in un sistema automatico gestito dal sito<sup>46</sup>.

Molti sono i dubbi legati alla possibilità di risolvere le controversie ricorrendo alla conciliazione on line. Si tratta per lo più di dubbi legati ad una concezione tradizionale che ritiene indispensabile nel procedimento di conciliazione la contemporanea presenza delle parti davanti al conciliatore che oltre a valutare le dichiarazioni rese dalle parti, deve saperne cogliere gli sguardi e il tono della voce, osservarne la gestualità per guidarle al raggiungimento di un accordo.

Prima di giungere ad una qualche conclusione, si esamineranno brevemente le esperienze di conciliazione *on-line* negli USA e le recenti esperienze italiane.

11. Numerosi sono i siti dedicati alla mediazione/conciliazione on-line negli Stati Uniti<sup>47</sup>. Ciò è dovuto, essenzialmente, a due ragioni: la prima si fonda su basi storiche-culturali, poiché nei Paesi Anglosassoni più che altrove è diffuso il ricorso a procedimenti *out of court*<sup>48</sup>; in secondo luogo Internet nasce e sviluppa negli Stati Uniti ed è naturale che ciò abbia comportato una maggiore familiarità con tale strumento.

Le procedure conciliative offerte dai siti americani possono riportarsi a due modelli principali: un «modello cieco» ed un «modello aperto»<sup>49</sup>.

Il modello cieco si presta per la rapida soluzione di controversie a carattere patrimoniale, ad esempio quelle tra assicurato ed assicurazione. Chi intende dare avvio alla procedura deve compilare ed inviare il modulo presente sul sito dell'istituzione che gestisce il servizio di conciliazione<sup>50</sup>. Successivamente, lo stesso gestore del sito contatta la controparte. Entro un periodo di tempo predeterminato, le parti possono farsi un numero illimitato di offerte, ma ogni nuova offerta deve essere migliorativa di almeno il 5%, in più o in meno a seconda dell'interesse di chi la riceve. Mentre il *provider* conosce l'ammontare delle offerte, le parti conoscono solo di quelle che sono migliori della precedente ma non ne conoscono ancora l'ammontare. Alla soluzione della controversia si giunge quando la domanda dell'attore rientra nel 30% dell'offerta del convenuto<sup>51</sup>.

Nel “modello aperto”, più vicino all'idea tradizionale di conciliazione, si cerca, invece, di stabilire un vero e proprio dialogo tra le parti, dialogo condotto dal conciliatore attraverso *e-mail* e *chat*

---

<sup>45</sup> Le *chat room* sono considerate “stanze” virtuali in cui possono essere contemporaneamente presenti e dialogare attraverso e-mail più persone abilitate ad entrare. Nelle *chat room voice* si può dialogare servendosi di un microfono collegato al proprio personal computer.

<sup>46</sup> Non si ritiene invece che possa parlarsi di conciliazione *on-line* in tutti quei casi in cui l'uso di strumenti informatici sia limitato allo scambio di comunicazioni e all'archiviazione di documenti come al tradizionale procedimento di conciliazione. Si può parlare di conciliazione on-line soltanto quando l'intera procedura, dall'invio della domanda al raggiungimento dell'accordo, si svolga completamente in rete.

<sup>47</sup> Sull'argomento v. A. GAITEMBY, *Online Dispute Resolution: l'esperienza americana*, in *I sistemi di risoluzione alternativa delle controversie online*, cit., p. 255 e ss.

<sup>48</sup> Non è un caso che le procedure di mediazione o di arbitrato *on-line* siano generalmente gestite da istituzioni che già facevano mediazione nel mondo reale. Cfr. R. SALI, cit.

<sup>49</sup> Per questa distinzione cfr. IBIDEM.

<sup>50</sup> Si tratta di un modulo predisposto sul sito dell'istituzione che deve essere completato con tutti i dati personali, o con alcuni dati soltanto, l'indirizzo di posta elettronica, l'oggetto della controversia e il nominativo della controparte.

<sup>51</sup> Si rifanno al “modello cieco” i seguenti siti: [www.clicknsettle.com](http://www.clicknsettle.com); <http://www.settelonline.com>; <http://www.cybersolve.com>; <http://www.cybersettle.com>. Cfr. R.SALI, cit.

*room conference*<sup>52</sup>. Anche in questo caso, la procedura prende avvio con la compilazione ed invio del *form* ed il contatto successivo della controparte ad opera del gestore del sito. Se la controparte accetta, la procedura ha inizio: il mediatore domanda ad entrambe le parti di esporre i fatti, chiede i necessari chiarimenti, per poi invitarle a formulare le rispettive proposte e controproposte.

Un originale procedimento è offerto “*Square Trade*”, sito specializzato in controversie tra imprenditori e consumatori: le parti tentano di risolvere la controversia comunicando attraverso la “*Case Page*”, la “*pagina del controversia*”, alla quale possono accedere soltanto loro. In un secondo momento, e solo in caso di esito negativo, le parti potranno rivolgersi all’opera di uno dei mediatori messi a disposizione dal sito<sup>53</sup>.

Come si vede si tratta di veri e propri procedimenti di conciliazione amministrata da parte dei siti che si occupano di risolvere controversie in diverse materie ricorrendo alle ODR. Con la compilazione del *form* e l’invio dello stesso tramite e-mail all’istituzione che gestisce la procedura conciliativa si conclude un accordo che impegna l’istituzione ad individuare, tra i mediatori iscritti in una apposita lista, l’esperto nella materia del contendere.

In tutti questi casi è esclusa in partenza la presenza *face-to-face* delle parti che si incontrano con il conciliatore solo virtualmente nel *cyberspace*.

Si è peraltro evidenziato che, in taluni casi, la contestuale presenza delle parti potrebbe addirittura risultare negativa<sup>54</sup>. Una presenza solo virtuale può, infatti, andare a vantaggio di chi ha timore di prendere la parola ed esporre le proprie ragioni sotto lo sguardo fisso della controparte; la risposta scritta consente inoltre di pensare e ponderare meglio l’offerta della controparte rispetto ad una risposta immediata<sup>55</sup>.

12 . Nel nostro Paese la storia delle ODR è per forza di cose una storia recente.

Per il momento l’esperienza più interessante è quella della Camera Arbitrale di Milano che ha istituito un servizio di conciliazione completamente on-line, *RisolviOnline* (<http://www.risolvionline.it>), per la risoluzione di liti commerciali legate ad internet e al commercio elettronico<sup>56</sup>.

Il procedimento ha avvio attraverso la compilazione e l’invio via *e-mail* della “domanda di conciliazione *online*” da parte di chi intende promuovere il tentativo di conciliazione. La controparte viene contattata da *Risolvionline*. Nel caso in cui questa accetti, *Risolvionline* nomina il conciliatore, scegliendolo tra i nominativi di professionisti iscritti nella lista dei conciliatori, tenuta dalla stessa istituzione, secondo criteri di competenza, professionalità, indipendenza e imparzialità, e fissa il giorno e l’ora del primo incontro virtuale tra le parti. Le parti ed il conciliatore si incontrano in un’area riservata del sito della Camera Arbitrale, una *chat room*, alla quale possono accedere collegandosi al sito <http://www.camera-arbitrale.com/conciliazione/> ed inserendo il codice della procedura conciliativa, la *password* ed la *username* assegnati da *Risolvionline*. Se viene raggiunto un accordo, il conciliatore invierà alle parti via e-mail il verbale di conciliazione che deve essere sottoscritto dalle

---

<sup>52</sup> Si rifanno al “modello aperto” i seguenti siti: <http://www.onlinemediators.com> e <http://www.resolutionforum.com>. Cfr. IBIDEM.

<sup>53</sup> Sul sito <http://www.squaretrade.com>, è possibile attivare una procedura, arbitrato o mediazione, in quattro *step*: 1. *File a case*: la parte interessata compila l’apposito *form* presente sul sito che viene inviato all’istituzione; 2. *The other party is notified*: l’istituzione contatta l’altra parte; 3. *Direct Negotiation*: attraverso un apposita password le parti si comunicano le rispettive offerte; 4. *Square Trade Mediator Assists*: nel caso in cui le parti non riescano a raggiungere un accordo richiedono l’aiuto di un mediatore di *Square-Trade*; 5. *Resolution!*

<sup>54</sup> Cfr. AMERICAN NEWS SERVICE, *Online Mediation Offered for Resolving E-Commerce Disputes*, sul sito <http://www.mediate.com/articles/ansonline.cfm>.

<sup>55</sup> Cfr. AMERICAN NEWS SERVICE, *cit.*

<sup>56</sup> Sull’argomento si rinvia a R. SALI, *Risolvionline della Camera Arbitrale di Milano: il modello e la procedura*, in *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, *cit.*, p. 153, specie p.162.

stesse in due copie e poi rinviato a *Risolvionline*, questa volta via fax o attraverso la posta tradizionale. Una copia sarà trattenuta dall'istituzione e le altre due saranno scambiate tra le parti che riceveranno rispettivamente il verbale di conciliazione firmato dalla controparte, verbale che avrà l'efficacia di contratto tra le parti<sup>57</sup>.

Recentemente anche la Camera di commercio di Firenze ha istituito il servizio *Concilia on-line*<sup>58</sup> (<http://www.fi.camcom.it>), ed anche in questo caso si tratta di una procedura che si svolge completamente *on-line*. Le parti dialogano tra di loro alla presenza del conciliatore in una *chat room* protetta trattandosi di un'area del sito a cui possono accedere, grazie ad una password personalizzata valida per una sola controversia, le parti, il conciliatore ed il responsabile dell'ufficio competente. A differenza di *Risolvionline*, il servizio di risoluzione telematico delle controversie gestito da *Concilia on-line* non è limitato alla soluzione delle sole liti commerciali legate ad internet e al commercio elettronico.

Per quanto riguarda gli istituti privati possiamo ricordare il sito *ADR Center* (<http://www.adrcenter.it>) ed il sito *MediazioneOnLine* (<http://www.mediazioneonline.it>).

*ADR Center* offre due tipi di procedure di ODR: la negoziazione assistita automatica (c.d. "negoziiazione al buio") e "il conciliatore on line".

Seppur non sia precluso il ricorso a tali strumenti qualsiasi sia l'oggetto della controversia, si precisa che l'utilizzo delle procedure *on-line* è particolarmente indicato per le controversie nate su internet, oppure quando le parti in lite abbiano una certa familiarità con internet.

La "negoziiazione al buio" è una procedura automatica: le parti inseriscono le loro offerte nel sistema fino a quando il sistema le avverte che la differenza tra il valore delle rispettive offerte è uguale o minore di una percentuale determinata. Se le rispettive offerte rimangono troppo distanti la negoziazione si interrompe senza che le parti conoscano l'ammontare della cifra offerta dalla controparte.

Nella seconda procedura *on-line* le parti si incontrano virtualmente con il conciliatore in una *chat room*, in sessioni private o comuni, in tempo reale o asincrono. Questo tipo di procedimento può essere utilizzato anche per la gestione dei documenti e per le comunicazioni tra le parti e conciliatore in una procedura conciliativa "tradizionale", *off-line*<sup>59</sup>.

Anche *MediazioneOnLine* offre un procedimento completamente *on-line* per la risoluzione di liti di qualsiasi natura.

Gli interessati, lette ed e ed accettate le condizioni d'uso, devono compilare il *form* di richiesta disponibile sul sito. Sono previste riunioni del mediatore con tutte le parti o con i singoli per chiarire gli elementi controversi. Individuata una possibile soluzione, il mediatore la proporrà alle parti stesse e, se l'accordo viene raggiunto, il mediatore redigerà il testo di un contratto/accordo da inviare alle parti.

13. Abbiamo accennato *supra* (cfr. § 10) ai dubbi relativi alla possibilità di effettuare la conciliazione *on-line*.

A nostro giudizio, tali dubbi possono, forse, sussistere per i rapporti che nascono nel mondo reale, che vedono i soggetti, prima che parti di una procedura di conciliazione, parti di una stessa comuni-

---

<sup>57</sup> Nel 2000, la Camera Arbitrale di Milano aveva lanciato lo "Sportello di Conciliazione on line", un progetto-pilota destinato in particolare alla composizione delle controversie tra *Internet providers* e utenti in materia di interpretazione ed esecuzione del contratto di abbonamento e quelle tra imprese che vendono prodotti/servizi on line e loro acquirenti, cfr. S. AZZALI - T. DE RANGO, *Lo Sportello di Conciliazione on line*, in *Impresa e Stato*, n. 52, 2000, [http://www.impresa-stato.mi.camcom.it/external\\_site.jsp?page=66940](http://www.impresa-stato.mi.camcom.it/external_site.jsp?page=66940). Tuttavia, per quel che risulta, tale progetto non è mai stato attivato ed è stato ora superato da *Risolvionline*.

<sup>58</sup> Anche altre camere di commercio hanno recentemente attivato un servizio di conciliazione, v. ad esempio, la Camera di commercio di Bari e la Camera di Matera.

<sup>59</sup> Ma cfr. con quanto detto sopra alla nota n. 46.

tà. Si pensi ai rapporti di lavoro e a quelli di condominio in cui i soggetti sono “costretti” a vivere vicini, giorno dopo giorno.

In questi casi, come del resto in tutte le controversie che nascono da rapporti che possiamo definire “tradizionali”, difficilmente si sentirà la necessità di ricorrere ad una procedura extragiudiziale *on-line* piuttosto che ad un procedimento, anche alternativo alla giustizia ordinaria, ma che abbia luogo nel mondo reale<sup>60</sup>.

Tuttavia, anche in questi casi, non deve escludersi a priori il ricorso alla conciliazione *on-line* che può risultare uno strumento utile ed estremamente opportuno per la risoluzione di controversie che coinvolgono parti che vivono in Stati diversi, soprattutto quando la controversia sia di valore medio-basso.

Non possono invece sussistere più dubbi sull’opportunità di risolvere le controversie che hanno origine dalle transazioni commerciali di *e-commerce* attraverso procedure completamente *on-line*<sup>61</sup>.

Su questa strada si è posto il legislatore comunitario che con la direttiva sul commercio elettronico, n. 31/2000 CE, ha previsto all’art. 17, comma 1<sup>62</sup>, che la risoluzione extragiudiziale delle controversie possa avvenire “anche per vie elettroniche adeguate”<sup>63</sup>, seguito dal legislatore italiano

---

<sup>60</sup> Ma v. G. LEONE, *Come risolvere controversie in materia di e-commerce*, <http://adrcenter.it/mondoadr/contributi>, secondo il quale “il concetto di conciliazione sembra funzionare altrettanto bene sia quando il venditore e compratore si conoscono perché vivono nella stessa città, sia quando si tratta di emeriti sconosciuti che vivono in città, nazioni, o continenti diversi. Quello che conta principalmente è che entrambe le parti si sentano ugualmente partecipi di un procedimento neutrale che non favorisce alcuna di esse e che lascia loro un controllo totale sui contenuti dell’accordo finale”.

<sup>61</sup> Sull’argomento v. M. E. KATSH, *Dispute resolution in cyberspace*, in *Conn. L. Rev.* 28 (1996),p.953.

<sup>62</sup> Direttiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell’8 giugno 2000 relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi delle società dell’informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (“Direttiva sul commercio elettronico”) pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee il 17 luglio 2000. L’art.17 così recita: “Composizione extragiudiziale delle controversie. 1. Gli Stati membri provvedono affinché, in caso di dissenso tra prestatore e destinatario del servizio della società dell’informazione, la loro legislazione non ostacoli l’uso, anche per vie elettroniche adeguate, degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie previsti dal diritto nazionale. 2. Gli Stati membri incoraggiano gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie, in particolare di quelle relative ai consumatori, ad operare con adeguate garanzie procedurali per le parti coinvolte. 3. Gli Stati membri incoraggiano gli organi di composizione extragiudiziali delle controversie a comunicare alla Commissione le decisioni significative che adottano sui servizi della società dell’informazione nonché ogni altra informazione su pratiche, consuetudini od usi relativi al commercio elettronico.”

Secondo l’art.2, lett. b) e’ “prestatore: la persona fisica o giuridica che presta un servizio della società dell’informazione”, mentre è “destinatario del servizio: la persona fisica o giuridica che a scopi professionali e non, utilizza un servizio della società dell’informazione, in particolare per ricercare o rendere accessibili delle informazioni” (art.2, lett. d).

Nel 18° considerando della direttiva 2000/31/CE si legge che “I servizi della società dell’informazione abbracciano una vasta gamma di attività economiche svolte in linea (on line). Tali attività possono consistere, in particolare, nella vendita in linea di merci.” Per la definizione di “servizi della società dell’informazione” si rinvia all’art.1, punto 2, direttiva 98/34/CE, così come modificata dalla direttiva 98/48/CE.

<sup>63</sup> Cfr. A. DEL NINNO, *Conciliazione e arbitrato on-line*, <http://www.leggiweb.it/articoliA3209856/>, secondo il quale l’art. 17 “presenta il limite di essere applicabile solo alla risoluzione alternativa di controversie relative alle transazioni e-commerce tra imprese e/o tra imprese e consumatori aventi ad oggetto servizi prestati elettronicamente, e non anche alle transazioni per la fornitura di beni consegnati all’acquirente sulla base di un precedente contratto concluso on-line”.



che, con la legge comunitaria n. 39/2002<sup>64</sup>, ha delegato il Governo a dare organica attuazione alla direttiva<sup>65</sup>.

Anche organismi quali la *Federal Trade Commission* (FTC), l'*E-Commerce Group*, il *Global Business Dialog on E-Commerce* (GBDE) hanno riconosciuto nell'uso della tecnologia informatica uno strumento straordinario ed innovativo per la risoluzione delle controversie originate da transazioni concluse in internet per una soluzione rapida e a costi contenuti delle controversie riguardanti gli *e-consumers*.

La scelta è da ritenersi opportuna e sorretta da più di una motivazione<sup>66</sup>.

L'interesse che circonda il mondo virtuale di internet ha fatto sì che si sia sviluppato quel fenomeno economico-giuridico che va sotto il nome di *e-commerce*, il commercio elettronico, nella sua duplice veste di *business to business* (B2B) e *business to consumer* (B2C)<sup>67</sup>. I rapporti che hanno origine dall'*e-commerce* nascono con presupposti diversi da quelli delle transazioni commerciali tradizionali: nella grande maggioranza dei casi, le parti che hanno concluso un accordo via internet si sono incontrate e conosciute soltanto attraverso un contatto virtuale, la visita del sito, che ha convinto una delle due a rivolgersi all'altra per la fornitura di un bene o di un servizio.

Nella maggioranza dei casi, per non dire nella totalità dei casi, le transazioni che interessano il commercio elettronico hanno ad oggetto un bene di valore medio-basso e, quasi sempre, le parti del rapporto si trovano in Paesi diversi e spesso lontani<sup>68</sup>.

Proprio per queste ragioni la conciliazione (e la mediazione)<sup>69</sup>, anche grazie alla semplicità del relativo procedimento privo di formalità, è stata ritenuta quella che meglio si presta a risolvere le controversie nella materia del commercio elettronico<sup>70</sup>.

---

<sup>64</sup> Legge 1 marzo 2002 n. 39, Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2001, pubblicata in G. U. n. 72 del 26 marzo 2002 sup. ord.

<sup>65</sup> Cfr. l'art. 31 (Attuazione della direttiva 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno), in particolare la lettera m): "prevedere che, in caso di dissenso fra prestatore e destinatario del servizio della società dell'informazione, la composizione extragiudiziale delle controversie possa adeguatamente avvenire anche per via elettronica."

<sup>66</sup> Cfr. in particolare, FEDERAL TRADE COMMISSION AND DEPARTMENT OF COMMERCE, *Joint Workshop: Alternative Dispute Resolution for Online Consumer Transactions*, June 6 and 7 2000, <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/index.htm>; V. anche AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, *E-Commerce Dispute Management Protocol*, protocollo sui principi per la soluzione delle controversie *business-to-business*, <http://www.adr.org/>.

<sup>67</sup> Il *business to business* (B2B) ha come parti due imprese, mentre il *business to consumer* (B2C) ha come parti un consumatore ed un imprenditore. Altro settore dell'*e-commerce* è quello definito *Public Agencies to Business* (PAB) in cui sono parti del rapporto una pubblica amministrazione e un imprenditore.

<sup>68</sup> A nostro giudizio la "fortuna" dell'*e-commerce* è legata proprio a quelle aziende che intendono far conoscere i propri prodotti ad un vasto pubblico dando la possibilità a chi non può raggiungere i tradizionali punti vendita di poter acquistare tali prodotti tramite internet ricevendoli a casa propria.

<sup>69</sup> Riguardo alla distinzione tra "conciliazione" e "mediazione" v. nota n. 39.

<sup>70</sup> Cfr. il discorso del Commissario europeo David Byrne, *Cyberspace and Consumer Confidence to the Annual Conference of the Kangaroo Group of MEP's on 18th September*, [http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/library/speeches/speech55\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/speeches/speech55_en.html): "Many of e-commerce disputes may well be better served by mediation or conciliation, where the outcome is arrived at by the parties to dispute themselves. (...)Therefore, I am the more surprised that the proposed amendments put forward by the EP Committee limit the available ADR system exclusively to arbitration. This, in my view, is a short-sighted approach to the issue of encouraging ADR. Consumer e-commerce transactions are usually characterised by their low value and simple nature. Imposing on type of ADR system will stifle the development of other cheaper and effective options, like mediation and conciliation."

Nei rapporti di *e-commerce* emergono esigenze nuove, e quelli che erano solo aspetti marginali degli scambi commerciali tradizionali, diventano “beni” di primaria importanza per le imprese che si accingono a fare o che intendono continuare a fare con successo commercio elettronico.

Per le imprese che intendono sviluppare questo canale di vendita la rapida soluzione di eventuali controversie diviene una necessità irrinunciabile. La soddisfazione dell’*e-consumer* passa prima attraverso la sicurezza sui mezzi e tempi di pagamento, sulla tutela dei dati personali, e non ultimo, sulla possibilità di risolvere rapidamente ed efficacemente una lite conoscendo in anticipo come e ai chi rivolgersi.

**BIBLIOGRAFIA:** ALPA G., *Codice del consumo e del risparmio*, Milano, 1999; ALPA G., *Il diritto dei consumatori*, Bari, 1999; ID., *I ‘Principles of European Contract Law’ predisposti dalla Commissione Lando*, in *Riv. crit. dir. privato*, 2000, p. 483 ss; ALPA G. – F. DEL RE - P. GAGGERO, *Le camere di commercio e la regolazione del mercato*, Milano, 1995; AMERICAN NEWS SERVICE, *Online Mediation Offered for Resolving E-Commerce Disputes*, <http://www.www.mediate.com/articles/ansonline.cfm>; AZZALI S. - DE RANGO T., *Lo Sportello di Conciliazione on line*, in *Impresa e Stato*, n.52, 2000, [http://www.impresastato.mi.camcom.it/external\\_site.jsp?page=66940](http://www.impresastato.mi.camcom.it/external_site.jsp?page=66940); BERGER K. P., *Internationale Wirtschaftsschiedsgerichtsbarkeit*, Berlin – New York, 1992, p. 1 ss.; BERNARDINI P., *Il diritto dell’arbitrato*, Roma, 1998; BYRNE D., *Cyberspace and Consumer Confidence to the Annual Conference of the Kangaroo Group of MEP’s on 18th September*, [http://www.europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/library/speeches/speech55\\_en.html](http://www.europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/speeches/speech55_en.html); BONELL J., *Un ‘codice’ internazionale del diritto dei contratti*, Milano, 1995; BUONFRATE A. – LEOGRANDE A., *La giustizia alternativa in Italia tra ADR e conciliazione*, in *Riv. arb.* 1999, p. 375 ss; CAPONI R., *L’arbitrato amministrato dalle camere di commercio in Italia*, in *Riv. Arb.*, 2000, 639 e ss.; CAPONI R., *L’efficacia del giudicato civile nel tempo*, Milano, 1991; CAPPELLETTI M., *Giudici laici. Alcune ragioni attuali per una loro maggiore utilizzazione in Italia*, in *Riv. dir. proc.*, 1979, p. 698 ss.; ID., *Appunti su conciliatore e conciliazione*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1981, p. 49 ss; ID., *Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement*, in *Modern law review*, 56 (1993), p. 282 ss; CAPPELLETTI M. - B. GARTH, *A world survey*, in *Access to Justice*, Alphen aan den Rijn, 1978, p. 3 ss.; CARNELUTTI F., *Lezioni di diritto processuale civile*, II, Padova, 1926; CEVENINI C., *La Composizione delle Controversie On line*, <http://www.netjus.org/bullettinita/claudia2.htm>; CHIARLONI S., *La conciliazione stragiudiziale come mezzo alternativo di risoluzione delle dispute*, in *Riv. dir. proc.*, 1996, p. 694 ss.; CHIOVENDA G., *Principii di diritto processuale civile*, rist., Napoli, 1980; CHIOVENDA G., *Istituzioni di diritto processuale civile*, rist., Napoli, 1960; COLLURA G., *Contributo allo studio dell’arbitrato libero in Italia*, Milano, 1978; CURTI M., *Profili processuali delle clausole di conciliazione*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2000, p. 1039 e ss; DEL NINNO A., *Conciliazione e arbitrato on-line*, <http://www.leggiweb.it/articoli/A3209856>; DENTI V., *I procedimenti non giudiziali di conciliazione come istituzioni alternative*, in *Riv. dir. proc.*, 1980, p. 410 ss; DE PALO G., *La conciliazione ed il movimento ADR (“Alternative Dispute Resolution”) negli Stati Uniti*, Consiglio Superiore della Magistratura, Frascati, 11-13 marzo 1999, <http://www.adrcenter.it/adr/art%gdp%20CSM.htm>; DE PALO G.- GUIDI G., *Risoluzione alternativa delle controversie Adr nelle corti federali degli Stati Uniti*, Milano, 1999; DESTEPHEN D.– HELIE J., *OnLine Dispute Resolution: Implication for the ADR Profession*, <http://www.mediate.com/articles/helie1.cfm>. ; DOTTI M. F., *La soluzione delle controversie su internet*, convegno “Cyberlaw – Problemi giuridici connessi allo sviluppo di internet”, Roma, 9 luglio 1998, [http://www.jei.it/approfondimenti\\_giuridici/dotti.htm](http://www.jei.it/approfondimenti_giuridici/dotti.htm); FAZZALARI E., *La cultura dell’arbitrato*, in *Riv. Arb.*, 1991, p. 1 ss; FEDERAL TRADE COMMISSION AND DEPARTMENT OF COMMERCE, *Joint Workshop: Alternative Dispute Resolution for Online Consumer Transactions*, June 6 and 7 2000, <http://www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/index.htm>; FERRARI G. F. (a cura di), *Le camere di commercio e le innovazioni normative di cui alla l. 580/1993*, Milano, 1997; A. GAITEMBY,

*Online Dispute Resolution: l'esperienza americana*, in *I sistemi di risoluzione alternativa delle controversie online*, cit., p.255 e ss; GELLMAN R. , *A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months*, <http://montle.sbs.umass.edu/vmag/GELLMAN.HTM>; GIULIANI A., *Ordine isonomico ed ordine asimmetrico: «nuova retorica» e teoria del processo*, in *Sociologia del diritto*, 1986, p. 81 ss; ID., *L'ordo judicarius medioevale (riflessioni su un modello puro di ordine isonomico)*, in *Riv. dir. proc.*, 1988, p. 598 ss; ID., voce *Prova in genere (filosofia del diritto)*, in *Enc. del Dir.*, XXXVII, Milano, 1988, p. 518 ss; GIULIANI A.- PICARDI N. (a cura di), *L'educazione giuridica*, VI, Napoli, 1994; D. R. JOHNSON - D. G. POST, *Law And Borders-The Rise of Law in Cyberspace*, in *Stanford Law Review* 48 (1996), p.1367; KATSH M.E., *Dispute resolution in cyberspace*, in *Conn. L. Rev.* 28 (1996) p.953; ID., *Online Dispute Resolution: The Next Phase*, in *Lex Electronica*, vol. 7, n°2, printemps 2002, <http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm>; LEONE G., *Come risolvere controversie in materia di e-commerce*, <http://adrcenter.it/mondoadr/contributi>; MICERA C., *Adr in Internet: la risoluzione alternativa delle controversie- terza parte*, [http://www.planetfunds.com/articles\\_home-ita/articles\\_it.asp](http://www.planetfunds.com/articles_home-ita/articles_it.asp); MINERVINI E., *Le Camere di commercio e la conciliazione delle controversie*, *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2001, p. 939 e ss; MONTANARI L., voce *Camere di commercio*, in *Digesto pubbl.*, XII, appendice, Torino, 1997, p. 527 ss; PERRINI M., *Metodi alternativi di soluzione delle controversie*, in *La conciliazione*, a cura di P. Bernardini, Milano, 2001, p. 7 e ss.; PERRIT H.H. JR., *Alternative Dispute Resolution For Consumer Transaction In The Borderless Online Marketplace*, Joint Workshop on Alternative Dispute Resolution for Online Consumer Transaction, Federal Trade Commission & U.S. Department of Commerce Workshop, June 6-7, 2000, <http://www.kentlaw.edu/cyberlaw/perritt-ftctest.html>; PICARDI N., voce *Processo (dir. moderno)*, in *Enc. del Dir.*, XXXVI, Milano, 1987, p. 101 ss; ID., voce *Codice di procedura civile (presupposti storici e logici)*, in *Digesto delle Discipline Privatistiche*, sezione civile, II, Torino, 1988, p. 457 ss.; PIERANI M. – RUGGIERO E., *Dall'ADR all'ADR online*, in *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, a cura di M. Pierani e E. Ruggiero, Milano, 2002, p. 65 e ss.; ID., *I diversi modelli di ADR online*, cit., p. 91 e ss.; PUGLIATTI S., voce *Conoscenza*, in *Enc. del Dir.*, IX, Milano, 1961, p. 45 ss; J. RESNIK, *Risoluzione alternativa delle controversie e processo: uno sguardo alla situazione nordamericana*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1997, p. 699; RIVASANSEVERINO L., *Del lavoro autonomo*, seconda ed., in *Commentario del codice civile*, a cura di A. Scialoja e G. Branca, Bologna-Roma, 1972, p. 241; RUBINO D. – IUDICA G., *Dell'appalto*, terza ed., in *Commentario del codice civile Scialoja-Branca*, a cura di F. Galgano, Bologna – Roma, 1992, p. 357; SALI R., *La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) online*, sul sito <http://www.camera-arbitrale.com/art1.html>; ID., *Risolvionline della camera arbitrale di Milano: il modello di procedura*, in *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, a cura di M. Pierani - E. Ruggiero, Milano, 2002, p. 153 e ss.; SCOGNAMIGLIO R., *Dei contratti in generale*, ristampa della prima ed., in *Commentario del codice civile*, a cura di A. Scialoja e G. Branca, Bologna – Roma, 1972, p. 44 ss; SILVESTRI E., *Osservazioni in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1999, p. 321 ss; SORACE D., *Diritto delle amministrazioni pubbliche*, Bologna, 2000; TARUFFO M., *Adeguamenti delle tecniche di composizione dei conflitti di interesse*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 1999, p. 779 ss; ID., *La giustizia civile in Italia dal '700 a oggi*, Bologna, 1980; ID., in L. P. COMOGLIO, C. FERRI, M. TARUFFO, *Lezioni sul processo civile*, Bologna, 1998; TEATINI M. E., *Il nuovo ordinamento delle camere di commercio*, Padova, 1996.; VERDE G., *La giustizia italiana nel 2000*, in *Foro it.*, 2000, V, p. 779 ss.