

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA
tra
Federazione Italiana Pubblici Esercizi (di seguito FIPE)
e
Adiconsum, Federconsumatori, Movimento di Difesa del Cittadino
(di seguito Associazioni)

premessso che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e per la tutela dei diritti dei consumatori;
- FIPE svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri rappresentati, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- FIPE ha instaurato con le Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra il mondo imprenditoriale dei Pubblici Esercizi ed i consumatori fruitori dei servizi offerti, offrendo soluzioni alternative alla via giudiziaria, con conseguente riduzione di tempi e costi necessari alla soluzione delle controversie.
- Tale attività sarà realizzata congiuntamente da una Commissione Paritetica, anche attraverso analisi e monitoraggio dei reclami in sede conciliativa, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;

tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue

Art. 1. Con il presente Protocollo FIPE e le Associazioni stipulanti, rappresentative a livello nazionale in base al Codice del Consumo, intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra Pubblici Esercizi e consumatori loro clienti.

Art. 2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Commissione Europea n. 1998/257/CE (riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo) e n. 2001/310/CE (sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo).

Art. 3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito in un Regolamento attuativo, che disciplina la fase sperimentale, e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti stipulanti.

Art. 4. Il ricorso alla procedura volontaria di conciliazione paritetica, subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, ha il fine di migliorare la qualità del servizio, la tutela dei consumatori, anche attraverso una sempre maggiore trasparenza dell'informazione.

Art. 5. Le Parti stipulanti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e sulle modalità per

ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

Art. 6. In virtù della complessità realizzativa della procedura di conciliazione, le Parti stipulanti convengono di prevedere un periodo di almeno sei mesi di sperimentazione della procedura in alcune città campione da definirsi nel Regolamento attuativo. In suddette città la commissione di conciliazione sarà formata da un rappresentante della FIPE e da un rappresentante dell'Associazione dei consumatori. Alla Commissione sarà assicurata assistenza di segreteria.

La data di avvio sarà indicata nel Regolamento attuativo. La fase di sperimentazione interesserà unicamente i consumatori - clienti dei Pubblici Esercizi nelle tre città campione e le modalità e i termini della stessa saranno definiti nel Regolamento attuativo. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti stipulanti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento attuativo. In caso di esito positivo le Parti valuteranno la possibilità di estendere su tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione attraverso anche intese operative a livello locale.

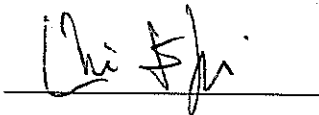
Art. 7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo non comporta alcun costo per le parti e ha natura volontaria. Le parti restano pertanto libere, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione di un accordo transattivo, di rinunciare al tentativo di conciliazione.

Art. 8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civ.

Art. 9. Le Parti stipulanti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

Art. 10. Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà assicurato con modalità che saranno congiuntamente definite.

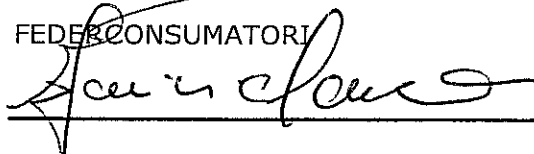
FIPE



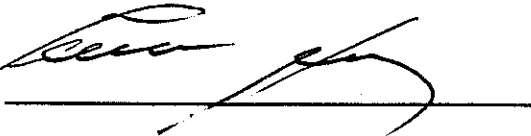
ADICONSUM



FEDERCONSUMATORI

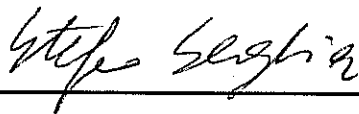


MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



On. Stefano Saglia

Sottosegretario al Ministero dello Sviluppo
Economico e Presidente del Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti



Roma, 26 novembre 2009

Regolamento per la sperimentazione della procedura di conciliazione in attuazione del protocollo d'intesa

Art. 1) Natura e ambito della procedura di conciliazione

Il presente Regolamento che attua il Protocollo d'intesa del giorno 26 novembre 2009 è sottoscritto da FIPE e le Associazioni di cui al Protocollo di Intesa.

Il presente Regolamento disciplina il periodo di sperimentazione della Procedura di Conciliazione che avrà una durata di sei mesi a decorrere da _____ in alcune città campione quali _____.

Durante il periodo di sperimentazione, la Procedura riguarderà controversie che abbiano ad oggetto problematiche quali, a titolo esemplificativo:

- 1) la custodia delle cose portate dal cliente;
- 2) rischi/danni connessi al servizio e alle materie prime utilizzate;
- 3) disservizi e inadempimenti contrattuali nella prestazione del servizio;
- 4) la pubblicità, l'informazione e la trasparenza dei prezzi.

Art. 2) Commissione di conciliazione.

La controversia è gestita da una Commissione paritetica formata da due Conciliatori: un conciliatore in rappresentanza della FIPE e un conciliatore in rappresentanza dell'associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione.

Qualora il reclamo sia pervenuto alla FIPE, questa, anche ai fini della costituzione della Commissione Paritetica, lo trasmetterà ad una delle Associazioni dei consumatori stipulanti, individuata secondo il principio della rotazione.

L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi designati da FIPE e dalle Associazioni stipulanti.

Per essere iscritti nell'elenco è necessario aver frequentato l'apposito seminario di formazione dei conciliatori, che sarà sviluppato, organizzato e strutturato, congiuntamente tra le Parti, anche con la realizzazione di apposito materiale cartaceo ed informatico.

Art. 3) Procedura di conciliazione.

La procedura di conciliazione ha lo scopo di agevolare la risoluzione delle controversie in modo rapido e si attiva mediante la presentazione di una Domanda di Conciliazione.

La procedura di Conciliazione è avviata a seguito di reclamo scritto pervenuto ad una delle Parti stipulanti il Protocollo d'intesa non risolto positivamente.

Può accedere alla procedura di conciliazione il cliente - consumatore che, in relazione all'oggetto della conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non incarichi altri soggetti a rappresentarlo.

Il consumatore informa tempestivamente la Commissione della Domanda di Conciliazione in modo da consentire di effettuare le necessarie verifiche istruttorie.

La Commissione di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione della controversia entro n. 20 giorni dalla data di ricezione della Domanda.

In sede di esame della Domanda, la Commissione verifica preliminarmente che le parti siano state informate del fatto che:

- a) la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo;
- b) in ogni momento le parti hanno il diritto di ritirare la Domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;

- c) sia il cliente consumatore sia il Pubblico Esercizio possono rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
- d) la Commissione è tenuta all'osservanza delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

La Commissione esamina il caso e la documentazione fatta pervenire dalle parti. Laddove lo ritenga necessario, la stessa può sentire le parti, nonché chiedere i chiarimenti necessari in merito alle ragioni delle rispettive posizioni.

ART. 4) Conclusione della Procedura

La Commissione, raggiunto, conformemente al principio di equità, un accordo per la soluzione della controversia, comunica la proposta - qualora accettata dal Pubblico Esercizio coinvolto nella procedura - all'Associazione di consumatori rappresentante del cliente-consumatore.

Se il cliente accetta la proposta, ne dà comunicazione all'associazione che lo rappresenta.

La Commissione redigerà il verbale di conciliazione che invierà alle Parti.

L'associazione dei consumatori provvederà all'invio del verbale debitamente sottoscritto alla segreteria della Commissione di Conciliazione.

Il verbale di conciliazione, sottoscritto dal Pubblico Esercizio, dal cliente - consumatore, dalla Commissione di conciliazione, ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seg. del Codice Civile.

In caso di mancato accordo la Commissione redigerà un verbale di mancata conciliazione.