

## NUEVOS PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER DISPUTAS ENTRE LOS CONSUMIDORES: LA NORMATIVA ITALIANA

*Vitulia Ivone*

*Profesora Titular de Istituzioni di diritto privato  
Departamento de Ciencias Jurídicas  
Universidad de Salerno*

*Fecha de publicación: 14 de noviembre de 2015*

Con el decreto legislativo. N. 130 de 6 de agosto de 2015, publicado en la Gaceta Oficial del 19 de agosto de 2015, n. 191, se aplica la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios entre consumidores, nacionales y transfronterizos, en el contexto específico de las obligaciones derivadas de los contratos de venta o de servicios, entre los profesionales establecidos en la Unión Europea y los consumidores en la misma residentes. La medida establece un órgano especial de ADR (Alternative Dispute Resolution)<sup>1</sup> y establece los principios procesales pertinentes. Cabe señalar que, si bien la ley rige varias alternativas, el consumidor no pierde el derecho de emprender acciones legales, sin importar el resultado del procedimiento de solución extrajudicial de la controversia (nuevo art. 141, párrafo 10, Código del consumo) . Más concretamente, la Directiva se basa en el propósito de garantizar a los consumidores la oportunidad de presentar denuncias ante los organismos independientes, imparciales, transparentes y eficaces, para la resolución de disputas fuera de los tribunales, atenuando líneas de límite entre los Estados en esta área.

El reglamento en cuestión también se ocupa de la regulación de la UE no. 524 de 21 de mayo de 2013 (art. 2, apartado 1, del Decreto Legislativo. N. 130 de 2015) que estableció un sistema en línea para la solución de controversias extrajudiciales, tanto nacionales como transfronterizas, en el asunto de las obligaciones derivadas de los

---

<sup>1</sup> El acrónimo "ADR" se refiere a una categoría heterogénea de técnicas y procedimientos (mediación, conciliación, negociación, arbitraje) que tienen la ventaja de permitir una resolución rápida y eficaz de los conflictos, reduciendo la carga excesiva del poder judicial y para mejorar la calidad de la función judicial. Las características comunes de la ADR son las de manejar las disputas con técnicas simplificadas y contenidas en tiempo y costo, con base en las habilidades más específicas y por lo tanto más adecuadas para el contexto social. Los acuerdos - porque compartidos y no impuestos desde arriba - se cumplen más fácilmente. Estos sistemas también facilitan la vida de las relaciones comerciales e interpersonales, pero no afectan al derecho a recurrir en todo tiempo a los Tribunales.

G. ALPA, R. DANOVI (a cura di), La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura, Milano, 2004; V. VIGORITI, La proposta di direttiva europea sulla mediation, in Rass. Forense, 2005, p. 359; 3 C. TROISI, Autonomia privata e gestione dei conflitti, Napoli, 2007; S. CHIARLONI, Prime riflessioni sullo schema di decreto legislativo di attuazione della delega in materia di mediazione ex art. 60 legge n. 69/2009, in [www.ilcaso.it](http://www.ilcaso.it); M. BOVE, Mediazione civile: una disciplina poco liberale che richiede una visione legata agli interessi, in Guida al diritto, n. 13, 2010, p. 11 ss. 14.

contratos de compraventa o servicios, entre profesionales y consumidores en la UE y que, de conformidad con el artículo. 2 ("Disposiciones finales"), se aplicarán las normas de aplicación a partir del 09 de enero 2016.

Este decreto sustituye al artículo. 141 del Decreto Legislativo. N. 206 de 6 de septiembre de 2005 (cd. Código del Consumidor)<sup>2</sup>, e insertar elementos de un 141-a-141 decies. En detalle, la nueva redacción del artículo. 141 cod. consumo regula la resolución, fuera de los tribunales, de los litigios relativos a los consumidores, también por vía electrónica, en las relaciones entre el consumidor individual y el profesional, reiterando las definiciones subjetivas (posición del consumidor y del profesional) y objetivas (contratos de venta, de servicios, disputa nacional o transfronteriza, etc.), ya establecidas en las medidas regulatorias europeas.

El apartado 4 del nuevo artículo. 141 cod. consumo define los límites de funcionamiento de las nuevas disposiciones, limitándolos «[...] los procedimientos voluntarios de solución extrajudicial para solucionar - incluso por vía electrónica - los conflictos nacionales y transfronterizos entre consumidores y profesionales, residentes y establecidos en la Unión Europea».

El apartado entiende establecer una restricción de la tarea del ADR que, por tanto, «propone una solución o reúne a las partes a fin de facilitar una solución amistosa».

---

<sup>2</sup> M. DONA, *Il codice del consumo. Regole e significati*, Torino, 2005; M. NUZZO, *Dei contratti del consumatore in generale*, Commento agli artt. 33-38, in *Codice del consumo*, a cura di G. Alpa e L. Rossi Carleo, Napoli, 2005, 249 ss.; G. ALPA, *Introduzione al diritto dei consumatori*, Roma-Bari, 2006, 128 ss.; A. GENTILI, *Codice del consumo ed esprit de géométrie*, in *Contratti*, 2006, 159 ss.; E. MINERVINI, *I contratti dei consumatori*, Gli artt. 1341, 1342 e 1370, in *Trattato del contratto diretto da V. Roppo*, vol. IV, Rimedi -1, Milano, 2006, 485 ss.; G. SCIANCALEPORE, Artt. 33-38, in *Commentario al Codice del consumo a cura di P. Stanzione - G.Sciancalepore*, Milano, 2006; F. LUCCHESI - A. GORGONI - S. MEUCCI - G. PASSAGNOLI, *Dei contratti del consumatore in generale*, Commento agli artt. 33-38, in *Codice del consumo*, Commentario a cura di G. Vettori, Padova, 2007, 223 ss.; AA.VV., *I contratti del consumatore - Commentario al codice del consumo (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206)*, a cura di Cesàro, Padova, 2007; A. BARENGHI, *Dei contratti del consumatore in generale*, Commento agli artt. 33-38, in *Codice del consumo a cura di V. Cuffaro*, II edizione, Milano, 2008; L. DI DONNA, *Obblighi informativi precontrattuali*, in *Temi di diritto privato*, Milano, 2008; S. ORLANDO, *L'utilizzo di clausole abusive come pratica commerciale scorretta*, in *Obbligazioni e contratti*, 2009, 4, 345 ss.; V. ROPPO, *Prospettive del diritto contrattuale europeo. Dal contratto del consumatore al contratto asimmetrico?*, in *Corriere giur.*, 2009, p. 267 ss.; G. VETTORI, *Diritto privato ordinamento comunitario*, Milano, 2009, p. 133 ss.; M. MANTOVANI, *Le «nullità di protezione» nella tassonomia dei rimedi*, in *Studi in onore di Giorgio Cian*, Padova, 2010, 1619 ss.; A. MUSIO, *Il giudizio di abusività tra buona fede e ragionevolezza*, in [www.comparazionedirittocovile.it](http://www.comparazionedirittocovile.it), 2013; A. QUERCI, *Le novità introdotte nel Codice del consumo dal d.l. 1/2012 ed il ruolo delle associazioni dei consumatori nella tutela contro le clausole vessatorie*, in *Contratto e impresa*, 2013, 2, 446 ss.; C. DALIA, *La procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori in materia di clausole abusive*, in *Persona e mercato*, 4, 2014; F.P. PATTI, *Clausola vessatoria sugli interessi moratori e integrazione del contratto*, in *Contratti*, 2014, 8-9, 741 ss.; L. VALLE, *La vessatorietà delle clausole, oltre la nullità parziale*, in *Contratto e impresa Europa*, 2014, 105 ss.; C. GRANELLI, *"Diritti dei consumatori" e tutele nella recente novella del Codice del consumo*, in *I Contratti*, 1, 2015.

En otras palabras, a los nuevos organismos de resolución alternativa de conflictos se asigna entonces la tarea de administrar el procedimiento, adelantando una propuesta de solución de la controversia.

El decreto obliga al órgano de ADR a la inscripción en las listas especiales que se buscan en los despachos de las autoridades competentes, de conformidad con las respectivas áreas de competencia de la institución: el Ministerio de Justicia y lo del Desarrollo Económico (mediación en tema de consumidor), la Consob (que se interesa de disputas entre inversionistas y intermediarios en el contexto de la violación de los requisitos de divulgación, justicia y transparencia), la Autoridad de Electricidad, gas, sistema de agua (Aeegsi), la Autoridad de Garantía para las Comunicaciones (AGCOM) y la Banca de Italia.

El apartado 7 del art. 141 especifica que los procedimientos llevados a cabo de los ámbitos cubiertos por la Autoridad de Electricidad, sistema de gas y agua, la Banca de Italia, la Comisión Nacional de Empresa y Bolsa de Valores y la Autoridad de Garantía para las Comunicaciones, incluidas las que prevé la participación obligatoria de los profesionales, se consideran procedimientos de ADR - en el sentido del Código del Consumidor - siempre que respeten los principios, procedimientos y requisitos de las disposiciones establecidas en el nuevo título del Código, introducido por el Decreto n. 130.

Los procedimientos, gestionados por organos de ADR, serán libres, o al menos pueden incluir los costes definidos como "mínimo" para el consumidor (Art. 141-quater, apartado 3, letra c, código del consumo), deben cumplir con los principios básicos de independencia, de imparcialidad, de transparencia, de eficiencia, de velocidad y equidad. La duración máxima del procedimiento se fija en noventa días a partir de la fecha de recepción - por parte del órgano de ADR - del paquete completo de solicitud. Sólo en casos de disputas particularmente complejas, el órgano de ADR tiene derecho a extender el plazo hasta un máximo de noventa días, en cuyo caso las partes deben ser informadas de la extensión y de la nueva fecha límite para completar el procedimiento. Este nueva disciplina interrumpe la obligación general de defensa técnica en el ordenamiento jurídico italiano: las partes podrán participar en los procedimientos en cuestión sin asistencia legal (art 141-c "la transparencia, la eficacia, la equidad y la libertad" apartado 3, letra b).

El mismo principio se aplica en el contexto de la mediación en la misma materia del consumo. A tal efecto, el decreto prevé un derecho específico de informar, para proteger a las partes en disputa, sobre el hecho que no es obligatoria la defensa técnica, mientras se legitima a buscar un asesoramiento independiente o estar representado o asistido por un tercero en cualquier etapa del procedimiento. Las partes, antes de aceptar o no, para

actuar una solución propuesta por el órgano de ADR, deben ser informadas sobre las siguientes condiciones: 1) la opción de aceptar o seguir la solución propuesta o menos; 2) la participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de pedir una indemnización a través de un procedimiento judicial ordinario; 3) la solución propuesta puede ser diferente del resultado que se obtendría con la decisión de un tribunal establecido por ley. Por último, las partes, antes de aceptar o no, o para dar seguimiento a una solución propuesta, deben ser informadas del efecto jurídico que eso significa, disponiendo de un plazo razonable de reflexión.

En la medida también se incluyó la regulación de las negociaciones conjuntas derivadas de los memorandos de entendimiento firmados entre las asociaciones de consumo y las empresas o sus asociaciones. La Consob podrá establecer un sistema de ADR modelado sobre el árbitro de la banca financiera que ya está en funcionamiento desde el 2009 en la Banca de Italia.

El Leg. 06 de agosto 2015, n. 130, al artículo 3 contiene la cláusula de invariancia financiera, dictaminando que desde la aplicación de las nuevas disposiciones no deben derivar cargas nuevas o mayores cargos en la finanza pública.

Es presente la obligación correlativa - para las administraciones interesadas para atender a los requisitos previstos en el decreto – de utilizar los recursos humanos, financieros instrumentales ya disponibles.