

Il contributo delle Camere di commercio all'amministrazione della
giustizia civile



1. Il contributo delle Camere di commercio alla composizione delle liti

Gli obblighi derivanti dall'appartenenza all'Unione europea hanno contribuito in misura determinante all'evoluzione delle regole giuridiche relative ai rapporti di maggior rilevanza per i consumatori, specie nei Paesi che, come il nostro, accusavano i maggiori ritardi: si tratta di un processo avviato alla metà degli anni ottanta con la disciplina della responsabilità del produttore, e proseguito con la regolamentazione dei contratti di viaggio e vacanza, delle vendite per corrispondenza, del credito al consumo, della pubblicità ingannevole, delle condizioni generali di contratto, della multiproprietà, delle garanzie sui beni di consumo, per citare solo le norme più note.

Ma a poco varrebbe il riconoscimento dello spessore sociale ed economico della categoria del consumatore in assenza di strumenti idonei ad ottenere giustizia in modo rapido e poco costoso: è motivo, infatti, di ben scarsa consolazione vedersi riconosciuti -pur importanti- diritti se mancano efficaci modalità per la loro tutela.

Il legislatore ha quindi individuato nel sistema delle Camere di commercio, presenti in ogni provincia, la sede più idonea per i

procedimenti che i consumatori e le imprese possono attivare in alternativa al giudice ordinario.

La legge 29 dicembre 1993, n. 580, recante la riforma delle Camere di Commercio, dispone infatti (art. 2, comma IV, alinea a) che le Camere di Commercio possono: *"promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti"*.

I servizi di composizione delle liti amministrati dalle Camere di commercio non intendono rappresentare un'alternativa al giudizio civile ordinario dettata dalla sola esigenza di contribuire a ridurre il carico di lavoro degli organi giudiziari, ma soddisfano precise esigenze, anche di grande rilevanza sociale, dei cittadini e delle imprese.

L'offerta ad imprenditori, consumatori ed utenti di forme differenti di amministrazione della giustizia, rapide e dai bassi costi, soddisfa l'esigenza di avvicinare i cittadini ed il sistema economico alle modalità 'non conflittuali' di tutela dei diritti.

L'esperienza mostra che molteplici servizi prestati ai consumatori sono, purtroppo, fonte di notevole conflittualità, basti pensare ai rapporti con le tintolavanderie, gli idraulici, i piastrellisti, i meccanici, i carrozzieri, così come non possono ignorarsi le controversie che si collegano al turismo, spaziando in questo caso dalle prestazioni di alberghi, ristoranti, villaggi turistici, a quelle di

vettori terrestri, marittimi ed aerei, agenzie di viaggio, *tour operators*: in tutti questi casi carenze organizzative, disservizi, prestazioni in tutto o in parte inadempite possono essere causa di controversie che compromettono i rapporti fra le parti.

All'esigenza dei consumatori di tutelare efficacemente i propri diritti si affianca quella degli operatori economici, grandi e piccoli, di evitare liti con i clienti suscettibili di danneggiare l'immagine aziendale con la pubblicità negativa che tipicamente si associa a simili pendenze giudiziarie, in particolar modo quando i mezzi di informazione ne diffondono la notizia.

Anche per gli operatori dell'industria, del commercio, dell'artigianato, dei servizi, non è, poi, meno viva l'esigenza di pervenire alla sollecita definizione dei conflitti, evitando di protrarre a tempo indeterminato situazioni che le esigenze di contabilità e di bilancio impongono di chiudere nel minor tempo possibile.

2. Arbitrato

L'espressione della volontà di sottrarre la decisione della controversia agli organi giurisdizionali ordinari si identifica con il compromesso in arbitri (art. 806 cod.proc.civ.) e la clausola compromissoria (art. 808 cod.proc.civ.) che, secondo quanto disposto dall'art.1341 cod.civ., sono da annoverare fra le pattuizioni da approvare specificamente per iscritto: con il compromesso le parti si

impegnano a *"far decidere da arbitri le controversie tra di loro insorte"*, purché vertano su diritti disponibili; la clausola compromissoria soddisfa la medesima esigenza, ma si colloca invece all'interno di un contratto e produce l'effetto di devolvere alla competenza arbitrale la decisione delle controversie aventi origine dall'esecuzione o dall'interpretazione del contratto stesso.

Anche in pendenza di una procedura giudiziaria è possibile raggiungere un accordo volto ad evitare la pronuncia della sentenza: ciò può aver luogo sia mediante il ricorso allo strumento del compromesso: essenziale è che le parti manifestino concordemente ed espressamente l'intenzione di derogare alla giurisdizione ordinaria.

Un arbitro unico od un collegio arbitrale, in funzione della scelta delle parti, decidono la controversia con una decisione equivalente ad una sentenza e nel rispetto dei principi inderogabili dell'imparzialità e del contraddittorio: l'imparzialità impone che gli arbitri siano assolutamente indipendenti dalla parte che li ha nominati, mentre il principio del contraddittorio è l'applicazione del dettato costituzionale che sancisce l'intangibilità del diritto alla difesa quale sia il tipo di processo, garantendo a ciascuna delle parti di potersi avvalere delle medesime opportunità di far valere i propri diritti.

In linea di massima l'arbitrato si caratterizza per :

- ✓ la particolare specializzazione degli arbitri in relazione all'oggetto della controversia;
- ✓ la flessibilità del procedimento;
- ✓ la maggiore rapidità rispetto al giudizio ordinario;
- ✓ i costi più contenuti rispetto ad un giudizio ordinario che si protrae per anni;
- ✓ la riservatezza del procedimento.

3. Conciliazione

Procedimento assai diverso da quello arbitrale è rappresentato dal tentativo di conciliazione delle parti in lite, compreso, come si è anticipato, fra le competenze delle Camere di commercio in seguito alla legge di riforma 29 dicembre 1993, n. 580.

Il procedimento di conciliazione, all'insegna della trasparenza e della semplicità, è regolato da uno schematico regolamento, integrato dai canoni di comportamento per le parti, i conciliatori ed i funzionari responsabili del servizio; si avvale, poi, di una chiara modulistica che le parti compilano con la collaborazione dei funzionari camerali.

Le tariffe indicate da Unioncamere sono assai contenute, e la natura del tentativo di conciliazione, che esclude la presenza dei legali, contribuisce a mantenere modesto l'onere sostenuto dalle parti per fruire del servizio.

Le procedure conciliative offerte dal sistema delle Camere di commercio si caratterizzano per l'assenza di qualsiasi forma di coercitività: il soggetto nei confronti del quale il procedimento viene promosso può, infatti, liberamente decidere se parteciparvi e, nell'eventualità di un suo disinteresse, il tentativo non può essere attivato.

Neppure l'accettazione del tentativo di conciliazione sortisce, tuttavia, l'effetto di vincolare le parti al raggiungimento di un accordo, ben potendosi chiudere la procedura prendendo atto dell'impossibilità di composizione della lite; qualora, invece, il tentativo sia coronato da successo, l'accordo raggiunto è destinato ad assumere la forma di una stipulazione contrattuale liberamente negoziata dalle parti, se pur con l'ausilio del conciliatore.

Il verbale di conciliazione rappresenta, quindi, a tutti gli effetti, un accordo di natura contrattuale, ed i rimedi esperibili nei confronti della parte che non vi dia attuazione si collocano esclusivamente sul piano di quelli concessi dall'ordinamento a fronte dell'inadempimento.

Al tentativo di conciliazione delle parti in lite è estranea qualsiasi correlazione con un procedimento che comporti "*deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria*" (art. 1469 bis, terzo comma cod. civ.) in considerazione delle differenze fra i procedimenti arbitrali veri e propri, da un lato, e le procedure che si caratterizzano

per la natura non giurisdizionale, che lascia impregiudicata la possibilità di ricorrere al giudice ordinario nel caso di insuccesso.

Il tentativo di conciliazione affidato a soggetti diversi dagli organi giudiziari si caratterizza per la prevalenza dei profili 'psicologici' su quelli giuridici: il conciliatore, che fonda la propria credibilità su di uno stile percepito dalle parti quale affidabile, interpreta e valuta, anche attraverso le modalità di comunicazione non verbale, gli interessi e le motivazioni delle parti stesse, evidenzia le conseguenze del mancato accordo, delinea un sistema di vantaggi di reciproco interesse per i contendenti, anche con riferimento alla proficua prosecuzione delle loro relazioni commerciali, enuclea i termini dell'accordo per singoli aspetti, senza tralasciare il globale contesto che caratterizza ogni specifico conflitto.

Separate le persone dal problema e, quindi, le posizioni dagli interessi, il conciliatore opera per la ricerca di una base d'accordo; ogni tattica sleale o comportamento suscettibile di alterare le dinamiche riposte sull'equidistanza del conciliatore dai litiganti è estranea alla procedura, le cui *chances* di successo dipendono in ampia misura dalla inventiva e dalla creatività dello stesso conciliatore nel prospettare soluzioni che consentano il superamento del contrasto con reciproca soddisfazione delle parti.

Nel corso degli incontri il conciliatore ha piena libertà di condurre come ritiene più opportuno il procedimento, anche

ascoltando le parti separatamente, cosa che un giudice mai potrebbe fare senza violare il principio del contraddittorio.

Il conciliatore, presa conoscenza dei margini di trattativa delle parti, può quindi operare in un contesto ottimale per il raggiungimento dell'accordo.

Compito del conciliatore non è soltanto porre fine ad una controversia, ma consentire alle parti di pervenire esse stesse, con il suo aiuto, ad un accordo duraturo e soddisfacente.

Ruolo del conciliatore è, infatti, l'individuazione di soluzioni che consentano la proficua prosecuzione dei rapporti tra le parti: ciò presuppone saper promuovere la comunicazione fra le parti stesse, che generalmente viene meno nel corso delle liti.

Obiettivo primario della conciliazione è il mantenimento, superata la fase conflittuale, di buoni rapporti fra persone che devono conservare normali relazioni commerciali lasciandosi alle spalle l'episodio conflittuale: la conciliazione si fonda, infatti, sul dialogo diretto fra i litiganti, escludendo che possano esservi 'vincitori' o 'soccombenti', poiché quando si litiga, comunque vadano le cose, tutti si è in qualche misura perdenti.

La procedura si caratterizza per l'assoluta confidenzialità, in quanto nulla di ciò che costituisce l'oggetto degli incontri con il conciliatore può essere rivelato da chi ne sia venuto a conoscenza.

Le statistiche ad oggi note mostrano che il tentativo di conciliazione presso le Camere di commercio nel 55% dei casi viene accettato dalla controparte e di queste procedure una quota superiore al 90% è coronata dal successo: evidente, pertanto, che nel momento in cui la parte nei cui confronti viene attivato il tentativo di conciliazione accetta di parteciparvi, è implicita una manifestazione di buona volontà e di positiva predisposizione alla chiusura del conflitto mediante la ricerca di una soluzione negoziata.

Il tentativo di conciliazione, non rivestendo carattere giurisdizionale, può, a differenza dell'arbitrato che presuppone la libera scelta delle parti per sottrarre al giudizio civile ordinario la decisione di una controversia, costituire l'oggetto di un obbligo legislativo, come per le controversie aventi origine dai rapporti di subfornitura industriale disciplinate dall'art. 10 della legge 18 giugno 1998 n. 192.

3. La collaborazione fra Università e Camere di commercio

Il tema, la cui rilevanza è in costante sviluppo, della conflittualità e delle modalità di composizione delle controversie alternative al giudizio ordinario, stenta a trovare accesso agli studi universitari, sebbene l'attualità della materia sia testimoniata anche dalle proposte legislative sulla conciliazione e l'arbitrato già presentate nel corso di questa XIV Legislatura, volte ad ampliare il

ricorso alle modalità *out-of-court*, di composizione dei conflitti rendendo obbligatorio il tentativo di conciliazione per le cause non eccedenti il valore di € 25.800,00 qualora si tratti di risarcimento del danno provocato dalla circolazione di veicoli e dei natanti; controversie fra imprese; controversie fra imprese e consumatori.

La conflittualità, all'interno della più ampia sfera del contenzioso civile, delimita quindi l'ambito delle attività di studio e ricerca cui il sistema universitario potrebbe indirizzare l'attenzione con riferimento alle controversie che vedono contrapposte imprese, imprese e consumatori, e, nella sfera pubblicistica, amministrazioni committenti ed imprese appaltatrici.

L'estraneità al mondo universitario del nostro Paese dei temi correlati alla gestione della conflittualità -con l'unica esclusione di isolate iniziative nell'ambito della sociologia del diritto- è evidenziata anche dall'inesistenza di centri di ricerca specialistici.

Università e Camere di commercio potrebbero tuttavia recare significativi contributi di assistenza e formazione alle imprese, alle associazioni imprenditoriali, alle istituzioni, collaborando inoltre nelle sedi di produzione normativa e regolamentare.

L'autorevolezza di centri di ricerca universitari cui partecipino anche le Camere di commercio potrebbe consentire la messa a punto di soluzioni legislative idonee ad evitare il rischio che facili suggestioni, indotte da questa o quella *lobby*, prevalgano sulle

esigenze di efficienza, imparzialità, indipendenza ed autonomia che devono caratterizzare l'attività di amministrazione della giustizia in sede extragiudiziale.

Di centrale rilevanza è anche la formazione dei conciliatori e degli arbitri mediante corsi la partecipazione ai quali costituisce il titolo per l'iscrizione negli appositi elenchi tenuti dalle singole Camere di commercio.

Le Camere di commercio hanno sviluppato con professionalità e competenza l'indispensabile attività formativa preliminare all'offerta delle procedure conciliative, organizzando corsi sia per i funzionari cui è attribuita la responsabilità del servizio, sia per coloro i quali, in particolar modo professionisti, intendono assumere il ruolo di conciliatori ed arbitri.

L'esigenza formativa è stata soddisfatta dal sistema delle Camere di commercio licenziando, secondo i dati di Unioncamere, 2462 conciliatori e 1290 arbitri nel biennio 1998-2000: i corsi sono stati, in massima parte, organizzati dalle singole Camere con la progettazione ed il coordinamento scientifico dell'ISDACI, Istituto per lo Studio e la Diffusione dell'Arbitrato e del Diritto Commerciale Internazionale e sono stati articolati, secondo gli *standard* indicati da Unioncamere, in tre/quattro giorni conformemente ad un programma-tipo che alterna contenuti giuridici a quelli inerenti i processi e le tecniche di comunicazione.