

Conciliazione Paritetica



La conciliazione paritetica ADR (Alternative Dispute Resolution) è una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori e imprese per giungere ad una soluzione **in modo rapido, semplice ed economico**.

Il provvedimento che introduce in Italia la disciplina delle procedure ADR è il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha recepito la direttiva ADR per i consumatori 2013/11/UE.

Si basa su protocolli sottoscritti tra le Associazioni dei Consumatori e la singola Azienda (o Associazione di categoria), che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie.

Tale procedura è caratterizzata dalla presenza di **due conciliatori**: il conciliatore, **rappresentante del consumatore** e il secondo conciliatore, **rappresentante dell'azienda** in questione, che hanno il compito di agevolare la risoluzione della controversia, suggerendone una soluzione.

Avvio della procedura e costi

Per avviare la procedura di conciliazione è necessario, innanzitutto, che il consumatore presenti un reclamo all'azienda. Se questo non viene riscontrato o se la risposta fornita risulta inadeguata, si può attivare la conciliazione contattando le Associazioni dei consumatori.

La procedura di conciliazione è su base volontaria: ciò vuol dire che l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore, il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

La procedura di **Conciliazione paritetica** è gratuita e non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale iscrizione all'Associazione dei Consumatori cui conferisce mandato.