

RISOLUZIONE DEL CONSIGLIO del 25 maggio 2000

relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (2000/C 155/01)

IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

1. RILEVA il rapido sviluppo di nuove forme di commercializzazione di beni e servizi, in particolare attraverso il commercio elettronico, e il conseguente aumento delle transazioni transfrontaliere in materia di consumo che saranno oggetto di un ulteriore incremento con l'introduzione dell'euro;
2. RIBADISCE il proprio interesse in merito al rafforzamento della fiducia dei consumatori nel funzionamento del mercato interno nonché della loro capacità di approfittare pienamente delle opportunità loro offerte da quest'ultimo;
3. RITIENE che a tal fine, oltre ad un migliore accesso alla giustizia, come previsto anche dal Consiglio europeo di Tampere del 15 e 16 ottobre 1999, si debbano promuovere a livello nazionale e, nella forma adeguata, a livello comunitario, lo sviluppo di procedure pratiche, efficaci e poco onerose per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
4. SOTTOLINEA che qualunque iniziativa dovrebbe:
 - basarsi sulla partecipazione volontaria;
 - non privare il consumatore del diritto di accesso ai tribunali come riconosciuto nell'articolo 6, paragrafo 1, della convenzione europea dei diritti dell'uomo;
 - non pregiudicare qualsiasi altro mezzo di ricorso amministrativo o giudiziario;
 - tenere pienamente conto delle disposizioni giuridiche, delle tradizioni e delle prassi nazionali, nonché della convenzione, del 27 settembre 1968, concernente la competenza giurisdizionale e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale;
 - non pregiudicare la discussione in corso concernente la competenza giurisdizionale e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale;
5. RAMMENTA le sue conclusioni del 25 novembre 1996, relative al piano d'azione della Commissione sull'accesso dei consumatori alla giustizia e sulla risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato interno, contenente un riferimento al formulario di reclamo e alla risoluzione del Consiglio, del 19 gennaio 1999, sull'aspetto «Consumatori» della società dell'informazione (1);

6. PRENDE ATTO che la raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo contribuisce significativamente all'istituzione e allo sviluppo di organi nazionali;

7. PRENDE ATTO che negli Stati membri esistono organi extragiudiziali che non rientrano nel campo di applicazione della raccomandazione 98/257/CE, poiché non propongono e/o non impongono formalmente una soluzione, bensì cercano semplicemente di trovare una soluzione di comune accordo e pertanto non si può prevedere che applichino tutti i principi stabiliti nella raccomandazione pur svolgendo una funzione di grande utilità per i consumatori;

8. ACCOGLIE favorevolmente il documento di lavoro della Commissione sulla creazione volontaria di una rete europea extragiudiziale;

9. ACCOGLIE FAVOREVOLMENTE il suggerimento della Commissione di includere nella rete europea extragiudiziale, se del caso, organi o sistemi extragiudiziali che non rientrano nel campo di applicazione della raccomandazione 98/257/CE e suggerisce che gli Stati membri si accertino che tali organi o sistemi applichino tutti i criteri che saranno sviluppati come delineato nel punto 11(5);

10. INVITA gli Stati membri a:

1) incoraggiare le attività degli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, anche con riferimento alle transazioni transfrontaliere, e se opportuno, l'istituzione di siffatti organi sulla base della raccomandazione 98/257/CE;

2) tenendo conto del precedente punto 4 e alla luce delle discussioni in corso fra gli ambienti interessati, creare o designare inoltre, in ciascuno Stato membro, un punto centrale «centro di scambi» incaricato di fornire informazioni, orientamenti, sostegno pratico e assistenza pratica ai consumatori per facilitarne l'accesso agli organi o ai sistemi extragiudiziali competenti a livello nazionale o, se opportuno, nel paese del fornitore come pure, ai punti di contatto situati in altri Stati membri;

3) incoraggiare la cooperazione tra le organizzazioni professionali ed economiche e le organizzazioni di consumatori, al fine di:

- contribuire alle attività degli organi extragiudiziali e dei punti di contatto,

- promuovere, in questo contesto, la creazione di nuovi sistemi di risoluzione delle controversie in particolare con applicazione on-line;

4) incoraggiare le società nonché le organizzazioni professionali ed economiche, ad agire in affiliazione o associazione con gli organi extragiudiziali degli Stati membri in cui essi o i loro membri intrattengono rapporti commerciali con i consumatori;

5) comunicare alla Commissione, qualora non l'avessero ancora fatto, gli organi che applicano i principi della raccomandazione 98/257/CE e, se del caso, altri organi o sistemi extragiudiziali;

11. INVITA la Commissione a:

1) fornire, se opportuno, assistenza tecnica agli Stati membri nella promozione delle attività degli organi extragiudiziali esistenti e nell'istituzione di nuovi organi;

2) provvedere a facilitare la creazione di una rete dei punti centrali nazionali per formare una rete extragiudiziale su scala comunitaria destinata ad agevolare la risoluzione extragiudiziale delle controversie transfrontaliere;

3) sostenere la suddetta rete, conformemente alla decisione 283/1999/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 gennaio 1999, che stabilisce un quadro generale per le attività comunitarie a favore dei consumatori (2) e nei limiti dello schema finanziario ivi determinato;

4) sostenere dal punto di vista tecnico la creazione e il coordinamento dei punti centrali nazionali, in particolare attraverso dispositivi tecnici per la comunicazione on-line e servizi di traduzione;

5) sviluppare, in stretta cooperazione con gli Stati membri, criteri comuni per la valutazione degli organi extragiudiziali che non rientrano nel campo di applicazione della raccomandazione 98/257/CE; tali criteri che dovrebbero assicurare, tra l'altro, la qualità, l'equità e l'efficienza di tali organi;

6) prendere in considerazione anche il fatto di incoraggiare gli organi extragiudiziali ed i punti centrali ad elaborare, per quanto possibile, disposizioni pratiche a favore dei consumatori e tra l'altro a ricorrere, se del caso ed allorché un contratto è stato concluso a distanza, ad una procedura scritta o on-line, in particolare per la risoluzione di controversie transfrontaliere, per evitare che i consumatori debbano spostarsi;

12. INVITA gli Stati membri ad informare regolarmente la Commissione sullo sviluppo degli organi nazionali e dei punti centrali; INVITA la Commissione ad informare regolarmente il Consiglio sullo sviluppo di una rete europea extragiudiziale, nonché di altre reti più specializzate create per scopi analoghi.

(1) GU L 34 del 9.2.1999, pag. 1.

(2) GU C 23 del 28.1.1999, pag. 1. (Comunicazioni)

Documento reso disponibile dal sito www.progettofiducia.it

Fonte: Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee

ATTENZIONE: Il testo di questo provvedimento non riveste carattere di ufficialità e non può essere in alcun modo sostitutivo della pubblicazione ufficiale cartacea. La consultazione è gratuita.