

## ADR in Spagna

I sistemi di risoluzione alternativa dei conflitti in Spagna si suddividono principalmente in tre procedimenti diversi: la mediazione, la conciliazione e l'arbitrato.

### La mediazione

La mediazione si può considerare come un mezzo tramite il quale interviene un terzo, estraneo al conflitto, che assume la funzione di riunire le parti e aiutare a risolvere la lite. Il successo di questa tecnica comprende, necessariamente, uno scambio di informazioni tenuto conto che, generalmente, i negoziati si avviano con un clima di sfiducia da entrambe le parti. Il mediatore deve coinvolgere le parti analizzando il problema, avendo cura che la decisione adottata sia il risultato di una partecipazione delle parti che prendono un accordo come soluzione al conflitto. Per questa ragione la figura del mediatore è molto importante, poiché da lui dipende in larga misura la riduzione dell'ostilità, sia questa reciproca o unilaterale.

Si può dire che la mediazione è stata storicamente un mezzo col quale si sono risolti conflitti di carattere puramente privato, senza che l'ordinamento giuridico abbia regolato né il suo procedimento né i suoi effetti. È stato un ricorso poco utilizzato nel sistema giuridico spagnolo, forse perché gli operatori giuridici non l'hanno preso in considerazione preferendo i metodi tradizionali. Negli ultimi decenni la mediazione in Spagna ha sperimentato un aumento rilevante nel settore del lavoro, familiare, imprenditoriale, scolastico, penale, e persino nel diritto amministrativo, avendo provveduto alla configurazione giuridica dei suoi elementi soggettivi (chi può diventare mediatore), procedurali, e rendendo esecutive le soluzioni raggiunte. La regolamentazione della mediazione nel sistema giuridico spagnolo fino ad ora è stata di carattere settoriale. In alcuni casi la mediazione può essere un mezzo per risolvere i conflitti, blandire gli stessi oppure ricomporre i rapporti giuridici, senza che esista alcun vincolo con la procedura che è stata avviata o che si avvia. La soluzione alternativa delle controversie successivamente, mentre in altri casi, la mediazione viene vincolata intrinsecamente da una procedura giudiziaria o arbitrale.

### La conciliazione

Si tratta di un mezzo autocompositivo di risoluzione delle controversie, ossia le parti, con la partecipazione di un terzo neutrale ed imparziale, raggiungono una soluzione senza che decisione venga imposta da un terzo: le parti, col concorso di questo terzo soggetto che non impone né prende decisioni sul merito, cedono parte del contendere fino a raggiungere una soluzione al conflitto. Questa soluzione non si ottiene, quindi, per una decisione imposta supra partes, ma inter partes. In Spagna, è stata regolamentata la via autocompositiva della conciliazione e si è definita, negli ultimi anni, una netta linea di demarcazione tra mediazione e conciliazione. La conciliazione è stata regolata in numerose norme dell'ordinamento spagnolo. Particolarmente significativa è la regolamentazione

prevista nella "Ley de Enjuiciamiento Civil" (Legge di procedura civile). In questo caso si tratta di una conciliazione giudiziaria, sia previa che endoprocessuale, ma comunque sempre vincolata al procedimento giudiziario. Sono state inoltre emanate norme che prevedono le conciliazioni non giudiziarie nelle quali è un terzo, non un giudice, che svolge funzioni conciliatorie. Anche la legislazione settoriale, proliferata negli ultimi decenni, ha previsto metodi alternativi di risoluzione dei conflitti, regolamentando formule di conciliazione e di arbitrato come mezzi di soluzione dei conflitti in ambito non giurisdizionale.

### L'arbitrato

L'arbitrato consiste in una formula eterocompositiva (in contrapposizione alle modalità autocompositive) di soluzione dei conflitti in cui un terzo interviene imponendo la soluzione.

Le parti, tuttavia, sono libere di inserire una clausola compromissoria per sottoporre determinate questioni alla giurisdizione arbitrale. Sono innumerevoli le disposizioni che fanno riferimento all'arbitrato nell'ordinamento giuridico spagnolo. Da un parte la norma comune generale arbitrale, legge n. 60 del 23 dicembre 2003 e dall'altra alcune disposizioni specifiche che fanno riferimento all'arbitrato nella norma processuale comune, legge 1/2000 del 7 gennaio (Ley de Enjuiciamiento Civil). Tuttavia la legge 1/2000 non è una norma suppletiva dato che non esiste nessun rinvio ad essa nella legge di arbitrato. Sono numerose le disposizioni che negli ultimi anni hanno contribuito a configurare un modello arbitrale specifico o che rinviano al modello della legge 60/2003. Comunque sia, la legge 36/1988 sull'Arbitrato, precedente alla attuale norma in vigore, sebbene non abbia dato forte impulso all'arbitrato a carattere generale, ha rappresentato comunque un primo importante passo verso la creazione degli arbitrati settoriali. Fondamentalmente la legge del 1988 ha favorito l'utilizzo di arbitrati istituzionali, sia di quelli incardinati nell'amministrazione sia di quelli che prevedono la sua partecipazione, nonché di quelli vincolati ad organi di diritto pubblico o corporativo.

### La situazione della giustizia in Spagna e l'ADR

Attualmente è al vaglio delle istituzioni parlamentari un progetto di Legge Organica del Potere Giudiziale, nell'ambito della cosiddetta giustizia di prossimità, che si pone come obiettivo la creazione di nuovi organi giurisdizionali - i tribunali di prossimità - che rappresenteranno il primo livello nel sistema giudiziario spagnolo. I giudici di prossimità saranno incaricati di gestire i conflitti minori, ma che comunque affliggono notevolmente la convivenza quotidiana dei cittadini specialmente nelle grandi città. La ragione di questa riforma si basa fondamentalmente sul fatto che, attualmente, i tribunali di primo grado sono molto sovraccaricati di lavoro; la riforma contribuirà ad alleggerire il carico del contenzioso. Non ancora del tutto chiaro è, comunque, in quale misura tale iniziativa legislativa produrrà effetti deflattivi del contenzioso: è bene infatti considerare che i tribunali di prossimità

saranno istituiti solo nelle grandi città e in alcuni capoluoghi di provincia e, dunque, non tutte le circoscrizioni giudiziarie potranno godere del suddetto miglioramento nel servizio. Non si tratta della prima riforma giudiziaria importante attuata negli ultimi anni in Spagna, poiché recentemente si è anche modificata la Legge di procedura civile per accogliere i cosiddetti "processi veloci": obiettivo della riforma è di riuscire a dare una risposta rapida e semplificata alle questioni cosiddette "minori" presentate innanzi alle autorità giudiziarie. Malgrado le buone intenzioni, il sistema giudiziario continua ad essere troppo lento e tortuoso, non tanto a causa della legge procedimentale (già semplificata), ma in quanto tutti i giudici e i tribunali soffrono in generale di un sovraccarico di procedimenti pregressi da smaltire. Detto con altre parole, le riforme procedimentali sono utili solo nella misura in cui anche le risorse umane sono in numero sufficiente per poter garantire lo svolgimento del lavoro. Non è sufficiente introdurre modalità più veloci, ma bisogna anche avere più giudici, o creare altre vie per dare risposta soddisfacente alle domande dei cittadini nelle controversie civili. In un rapporto presentato dal "Consejo General del Poder Judicial" nell'aprile 2006 relativo ad un sondaggio realizzato presso giudici e magistrati spagnoli in attivo, emerge che il 71% degli intervistati afferma di svolgere una quantità di lavoro troppo elevata. Se si osservano i dati che emergono dalle valutazioni dei giudici che svolgono funzioni ad elevato contatto con i cittadini, come i Tribunali di Primo Grado (Juzgados de Primera Instancia), le difficoltà sono ancora più accentuate: l'81,5% dei giudici ritiene che il loro carico di lavoro è eccessivo. Da un sondaggio del 2003 realizzato dal medesimo organismo e rivolto agli utenti dei servizi pubblici giudiziari - i cittadini - emerge che il 41% degli intervistati sostiene che la giustizia spagnola funziona male o molto male, mentre il 27% stima che funzioni bene o molto bene. In conclusione, si può affermare che, sebbene si stiano facendo concreti sforzi per migliorare la qualità del servizio giudiziario, ancora non si è giunti ad una situazione ottimale nella quale il cittadino possa ottenere una tutela giudiziaria efficace e veloce, essenzialmente a causa di ragioni di carattere organizzativo che sovra caricano il lavoro degli uffici competenti. Date le problematiche descritte sulla situazione della giustizia spagnola, tutti concordano sul fatto che sia necessario offrire ai cittadini nuovi strumenti per risolvere i conflitti più semplici in materia civile e commerciale, quali ad esempio le ADR. I sistemi di soluzione alternativa dei conflitti, infatti, oltre a velocizzare i tempi possono anche offrire, come valore aggiunto, la possibilità di conservare i rapporti tra le parti e tutelare i reciproci interessi.

## **I settori di applicazione delle ADR**

### La mediazione in materia familiare

La mediazione familiare è la tecnica che si è andata più sviluppando negli ultimi anni in Spagna. Il ruolo essenziale in questo settore lo hanno svolto le Comunità autonome, che hanno elaborato delle proprie normative in materia. Ruolo della mediazione familiare: si cerca di trovare una soluzione ai conflitti nell'ambito dei rapporti familiari, tramite l'intervento di un terzo neutrale - il mediatore. La sua funzione è di agevolare la

comunicazione tra le parti allo scopo di raggiungere accordi durevoli. Oggetto della mediazione familiare: rottura della convivenza motivata dalla separazione o divorzio, liti tra conviventi, accordi prematrimoniali, divisione dei beni, problemi derivanti dalla patria potestà e custodia dei figli, regime di visite, problemi nelle questioni di eredità.

Vantaggi:

- per i coniugi: è un ricorso volontario, più economico, più flessibile e veloce nel quale gli accordi che si adottano tendono ad essere più durevoli, poiché sono le parti che raggiungono l'accordo o la soluzione, con minore ostilità tra loro;
- per i figli: riduzione del danno emozionale in quanto permette che i genitori raggiungano un accordo sulle questioni che li riguardano.
- per l'amministrazione giudiziaria: diminuzione del carico del contenzioso.

Regolamentazione: finora sono sei le leggi di mediazione approvate nelle Comunità autonome. In tutte queste leggi elemento fondamentale riguarda la volontarietà delle parti nell'utilizzo della mediazione.

Legge 1/2001 del 15 marzo di Mediazione familiare della Catalogna. Questa legge è integrata dal decreto 139/2002, con il quale si approva il Regolamento della legge 1/2001. Oggetto: la regolamentazione degli aspetti giuridici fondamentali della mediazione familiare e la creazione del Centro di Mediazione Familiare di Catalogna.

Mediatore: il mediatore deve essere una persona che esercita una delle seguenti professioni: avvocato, psicologo, assistente sociale, educatore sociale o pedagogo.

Deve, inoltre, essere iscritto al rispettivo albo professionale.

Quando: la mediazione può essere attivata prima di intraprendere le vie giudiziarie, o nel percorso della causa.

In questo ultimo caso, su richiesta di una delle parti, e accettazione dell'altra, o su richiesta di entrambe le parti si sospendono i termini giudiziari.

Regole procedurali: la mediazione può iniziare:

- a) su richiesta di tutte e due le parti di comune accordo;
- b) su richiesta di una delle parti, quando la controparte abbia manifestato il suo consenso entro il termine di 10 giorni dal momento in cui il centro di mediazione abbia comunicato l'appuntamento.

Il mediatore deve convocare le parti ad una prima riunione in cui deve spiegare il procedimento e le caratteristiche della mediazione. Egli deve inoltre assistere le parti nella analisi delle diverse questioni oggetto della mediazione e pianificare lo sviluppo delle sedute. Il numero minimo e massimo delle sedute della mediazione, a seconda delle questioni trattate, è stabilito in via regolamentare. Della seduta finale si redige un verbale che deve contenere gli accordi totali a parziali raggiunti.

Durata: dipende dalla natura e dalla complessità delle questioni oggetto del conflitto.

In ogni caso la durata della mediazione non può essere superiore ai tre mesi calcolati dalla data in cui ha luogo la prima riunione tra il mediatore e le parti. Tramite una richiesta motivata del mediatore e delle parti, il Centro di Mediazione Familiare della Catalogna può accordare un'estensione fino ad un massimo di ulteriori tre mesi (art. 20).

Legge 4/2001 del 31 maggio, regolatrice della Mediazione Familiare della Galicia. Decreto 159/2003 del 31 gennaio, con il quale si regolamentano la figura del mediatore familiare, il Registro dei Mediatori Familiari della Galicia e il riconoscimento della mediazione gratuita.

#### La regolamentazione della mediazione familiare in Galicia

come metodo per cercare di risolvere i conflitti che possono sorgere in seguito a rottura matrimoniale o di un rapporto di coppia.

Mediatore: deve possedere i requisiti di esperienza professionale e di formazione specifica stabiliti da un regolamento; in ogni caso il mediatore dovrà essere esperto in relazioni psico-socio-familiari.

Quando: la mediazione può essere utilizzata prima o durante una procedura giudiziaria.

Regole procedurali: la mediazione può avviarsi su richiesta di uno dei coniugi e successiva accettazione dell'altro o di comune accordo tra i coniugi. La mediazione prevede una prima riunione, in cui le parti espongono le loro motivazioni e il mediatore propone il programma di svolgimento delle sedute.

L'accordo in sede di mediazione può avvenire in seguito all'intesa raggiunta tra le parti sulle questioni oggetto della procedura ed è possibile anche la formulazione di una proposta da parte del mediatore, purché accettata dalle parti. Di ciò il mediatore redigerà relativo verbale. Qualora non fosse possibile raggiungere un accordo, se ne evidenzieranno le ragioni e si darà per conclusa la mediazione in qualunque momento, con la firma del verbale di entrambe le parti.

Durata: la durata può variare in rapporto al numero e alla complessità delle questioni. Non può comunque superare i tre mesi, calcolati a partire dalla data della riunione iniziale, a meno che non si giustifichi la necessità di un prolungamento del termine, che non potrà comunque eccedere ulteriori tre mesi.

Legge 7/2001 del 26 novembre, regolatrice della Mediazione familiare della Comunità autonoma di Valencia.

#### La regolamentazione della mediazione familiare nell'ambito della Comunità autonoma Valenciana,

della figura del mediatore e degli enti pubblici o privati che svolgono il servizio nel territorio della Comunità Valenciana.

Mediatore: il mediatore deve essere iscritto ad un apposito registro, "Registro de Personas Mediadoras Familiares" ed aver conseguito una specifica formazione universitaria post laurea.

La formazione universitaria di base necessaria riguarda le discipline di Giurisprudenza, Psicologia, Assistenza Sociale, Educazione Sociale, Sociologia.

Regole procedurali: si avvia il processo a richiesta di una o entrambe le parti. Il mediatore deve convocare le parti a una prima riunione nella quale deve anche spiegare le fasi di svolgimento del processo, la durata, l'oggetto e l'ammontare degli onorari. In questa riunione si decideranno le questioni da esaminare e si pianificherà lo sviluppo delle sedute necessarie. Si redigerà verbale della seduta finale della mediazione che conterrà il dettaglio degli accordi raggiunti. Nella impossibilità di arrivare ad un accordo, verrà comunque redatto verbale senza evidenziare le ragioni del fallimento del tentativo di mediazione.

Durata: dipende dalla natura e dalla complessità del conflitto, ma non potrà eccedere i tre mesi dalla

riunione iniziale. In situazioni ove non sia possibile raggiungere un accordo entro tale termine, si potrà prorogare la durata per un periodo massimo di altri due mesi. Legge 15/2003 dell'8 aprile di Mediazione familiare delle Canarie.

La regolamentazione dell'attività della mediazione familiare che si sviluppi interamente o parzialmente nell'ambito territoriale della Comunità autonoma Canaria.

Mediatore: il professionista della mediazione familiare deve avere un titolo universitario negli studi di Giurisprudenza, Psicologia, Assistenza Sociale o altre scienze sociali e essere iscritto alla corrispondente associazione professionale. Deve avere, inoltre, una formazione specifica in mediazione familiare ed essere iscritto nel "Registro Público de Mediadores Familiares de la Comunità Autónoma Canaria".

Quando: la mediazione può svolgersi sia prima del processo giudiziario (con lo scopo di evitare l'interposizione di azioni giudiziarie), che durante (con lo scopo di concludere una causa in corso o di ridurne la portata).

Regole procedurali: il processo di mediazione familiare si avvia tramite una richiesta scritta di entrambe le parti in conflitto, oppure su sollecitazione di una sola parte ma con il consenso dell'altra. A seguito della richiesta viene nominato il mediatore familiare il quale dovrà convocare le parti alla seduta iniziale durante la quale fornirà informazioni relative alle caratteristiche del processo e ai doveri e diritti delle parti. Nella stessa occasione saranno anche definite le questioni oggetto della mediazione e pianificate le sedute necessarie. Il processo avrà termine con una seduta, della quale si redigerà un verbale, nel corso della quale verranno espressi con chiarezza gli accordi accettati dalle parti, o l'impossibilità dell'accordo specificandone le motivazioni. Il verbale verrà firmato dal mediatore e dalle parti.

Durata: dipende dalla natura e dal grado di complessità delle questioni, ma non potrà durare più di tre mesi dalla data della seduta iniziale; è possibile una proroga di altri 3 mesi quando, tramite una richiesta scritta dovutamente motivata delle parti o del mediatore, se ne evidenziano le necessità. Legge 4/2005 del 24 maggio del Servizio sociale specializzato di mediazione familiare della Castilla-La Mancha.

La regolamentazione della mediazione familiare come servizio sociale specializzato in Castilla-La Mancha.

Mediatore: possono svolgere attività di mediazione sociale specializzata:

- le Pubbliche Amministrazioni tramite propri dipendenti impiegati in servizi dedicati alla mediazione familiare;
- i soggetti pubblici o privati iscritti nel Registro delle Persone e Soggetti Mediatrici della Castilla-La Mancha;
- le persone mediatrici nel libero esercizio della loro professione, che dispongano di titoli di laurea in Giurisprudenza, Pedagogia, Psicologia, Psicopedagogia o Sociologia, o del titolo di Assistente Sociale, Educatore Sociale, a condizione di essere iscritti nell'apposito registro.

Quando: il procedimento di mediazione familiare può avere inizio prima dell'avvio di un processo giudiziario, ma anche durante lo svolgimento del processo o, infine, una volta concluso per risoluzione giudiziaria.

Regole procedurali: si avvia su richiesta delle parti in conflitto, di comune accordo, o su richiesta di una

delle parti, con la successiva accettazione dell'altra. Il mediatore convoca le parti ad una prima seduta iniziale del procedimento e le informa sul processo di mediazione familiare, sulla sua finalità, sugli obblighi della persona mediatrice, sui costi. Nella prima riunione il conflitto esistente tra le parti viene identificato e delimitato e si procede ad una pianificazione dello sviluppo del processo di mediazione. La persona mediatrice redige un verbale nel quale devono essere precisate le ragioni di conclusione della mediazione.

Durata: dipende dalla natura delle questioni in oggetto, ma non può estendersi oltre il termine di tre mesi, calcolato a partire dal giorno della seduta iniziale. Il termine potrà essere prorogato di oltre tre mesi.

### Regolamentazioni future

Oltre alla cospicua legislazione regionale in vigore e ai numerosi progetti di legge in corso di approvazione da parte delle Comunità autonome sulla mediazione familiare, è importante ricordare l'imminente approvazione della legge di mediazione da parte delle "Cortes Generales del Estado" (Camere legislative spagnole). Infatti, la legge 15/2005 di modifica del codice civile spagnolo e la Legge processuale civile in materia di separazione e divorzio, dispongono che il governo deve inviare alle Corti Generali un progetto di legge sulla mediazione basata sui principi stabiliti nelle disposizioni della Commissione europea e in particolare sui principi di volontarietà, riservatezza, imparzialità, neutralità e nel rispetto della regolamentazione dei servizi di mediazione creati dalle Comunità autonome.

### **La mediazione in materia di consumo**

Il Reale decreto 636/1993 del 3 maggio, di regolazione del sistema arbitrale di consumo, prevede la mediazione dinanzi alle Giunte Arbitrali di Consumo per le controversie derivate dalle lamentele e reclami dei consumatori ed utenti. Il profilo formativo del mediatore in materia di consumo richiede una laurea in Giurisprudenza, con conoscenze specifiche sulla legislazione in materia di consumo e sulla legislazione settoriale riguardante le diverse attività imprenditoriali. Ulteriori riferimenti alle funzioni di mediazione che possono svolgere le Giunte Arbitrali di Consumo si ritrovano nella legge n. 40 del 14 novembre 2002 (parzialmente modificata dalla legge 23/2003 riguardante le Garanzie nella vendita di Beni di Consumo) che ha regolato il contratto di parcheggio automobilistico e che prevede la possibilità per l'utente di attivare una procedura di mediazione o di arbitrato presso la Giunta Arbitrale di Consumo. Infatti, all'articolo 5, che fa riferimento alla responsabilità del titolare del parcheggio, la legge recita (comma 4): "In riferimento alla richiesta d'indennizzo per danni contro il titolare del parcheggio, l'utente può chiedere la mediazione e l'arbitrato alle Giunte Arbitrali di Consumo, secondo quanto stabilito dalla Legge sull'Arbitrato". Nel 2004 ben 19.559 questioni furono risolte attraverso il sistema stragiudiziale di soluzione dei conflitti in materia di consumo, di cui 4.060 attraverso la mediazione.

L'importanza della mediazione nell'ambito delle controversie in materia di consumo viene attualmente vincolata all'arbitrato di consumo; in tal modo la mediazione è divenuta un metodo da adottarsi prima dell'arbitrato di consumo, potendo così evitare la formula eterocompositiva e/o favorendo la soluzione consensuale. In particolare, funziona come "mediazione-arbitrato": la mediazione produce un accordo che, se integrato nell'arbitrato, dà luogo ad accordo tra le parti, al quale la legge ha riconosciuto il valore di titolo esecutivo. Infatti, l'articolo 36 prevede che:

1. Se durante l'arbitrato le parti arrivano ad un accordo che ponga fine, totalmente o parzialmente alla controversia, gli arbitri daranno per definiti i punti sui quali è stato raggiunto l'accordo e, se tutte e due le parti lo richiedono e gli arbitri non hanno motivo per opporsi, faranno valere questo accordo in forma di lodo arbitrale nei termini convenuti tra le parti;

2. Il lodo arbitrale avrà la stessa efficacia di qualunque altro lodo arbitrale dettato sul merito del litigio".

Le Comunità autonome hanno approvato norme che consentono lo svolgimento della mediazione nella soluzione dei conflitti di consumo. Ciononostante, in alcune Comunità autonome, come quella Valenciana o di Castilla y León, non si sono sviluppate delle norme specifiche, ma la mediazione si è configurata sulla base della norma generale comune che consente alle Giunte Arbitrali di svolgere la funzione di mediazione. In altre Comunità autonome, lo sviluppo normativo della mediazione e della conciliazione è avvenuto attraverso la regolamentazione delle competenze delle Giunte Arbitrali e di Consumo alle quali è stata attribuita tale funzione. In tal senso, si possono richiamare i seguenti esempi: In Cataluña: l'articolo 19.3 della legge 3/1993 dello Statuto del Consumatore; l'articolo 4, paragrafo e) del decreto 222/1993, secondo il quale si costituisce la Giunta Arbitrale di Consumo della Cataluña; la legge 9/2004, di creazione della agenzia catalana di consumo, articolo 2:

1. Gli obiettivi della Agenzia Catalana di Consumo sono di definire, pianificare, promuovere ed attuare le politiche della Generalitat (governo catalano) in materia di difesa e protezione dei consumatori e degli utenti.

2. Le competenze assegnate all'Agenzia Catalana di Consumo sono tutte quelle che corrispondono alla Generalitat in materia di consumo, secondo la Costituzione spagnola e lo Statuto di Autonomia catalano, in particolare l'informazione, la formazione, l'educazione, la consulenza, la mediazione, l'arbitrato, l'ispezione ed il controllo della disciplina del mercato, la diffusione, la promozione, le relazioni istituzionali e la difesa dei diritti delle persone in materia di consumo". Nei Pais Vascos: l'articolo 3, lett. b) del decreto 120/1994 dell'8 marzo, di istituzione del Consiglio Arbitrale di Consumo del País Vasco e di creazione del servizio amministrativo di gruppo. In Andalucía: la legge 13/2003 del 17 dicembre, di Difesa e Protezione dei Consumatori e Utenti della Andalucía, e il decreto 57/1987 del 25 febbraio, con cui si approva il Regolamento del Consiglio di Consumo dell'Andalucía e dei Consigli Provinciali di Consumo. Questi provvedimenti individuano la mediazione come procedura di soluzione dei conflitti in materia di consumo. Le parti possono accedere ai Servizi di Consumo della Giunta dell'Andalucía in forma diretta o tramite le Associazioni di consumatori. Questi organi sono composti da rappresentanti della pubblica amministrazione, delle Associazioni dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali.



In Asturias: legge 11/2002 del 2 dicembre, dei consumatori e utenti del Principato di Asturias, articolo 28:

1. Il Principato di Asturias partecipa al Sistema Arbitrale di Consumo, incoraggiando la sua implementazione presso le amministrazioni locali allo scopo di facilitare l'accesso di tutti i cittadini all'arbitrato in materia di consumo.
2. Indipendentemente da quanto previsto nel paragrafo precedente, l'Amministrazione del Principato de Asturias promuove lo sviluppo di procedure di conciliazione, di mediazione e degli altri strumenti di risoluzione stragiudiziale di reclami in materia di consumo.
3. Le pubbliche amministrazioni cercheranno, nei loro ambiti di attuazione, di far sì che gli enti o imprese private che gestiscono servizi pubblici e percepiscono sovvenzioni pubbliche, aderiscano al Sistema Arbitrale di Consumo incentivando la loro adesione a tale sistema".

### La mediazione in materia di cooperative

In Extremadura: Legge 2/1998 del 26 marzo, sulle Società cooperative della Extremadura, articolo 166 (Conflitti collettivi): "1. I conflitti che sorgono tra i diversi soci e/o associati e la società cooperativa cui appartengono, quelli tra diverse società cooperative, tra la società cooperativa e la federazione cui appartengono, così come tra le federazioni di società cooperative, possono essere sottomessi alla considerazione del Consiglio Superiore del Cooperativismo della Extremadura, tramite gli istituti della mediazione, la conciliazione e l'arbitrato. La mediazione consiste nell'intervento del Consiglio per il ravvicinamento delle diverse posizioni delle parti in conflitto. La conciliazione richiede la formulazione di una proposta da parte del Consiglio. L'arbitrato consiste nell'adozione di un lodo arbitrale, quale adempimento obbligatorio". Articolo 186: "Il Consiglio Superiore del Cooperativismo della Extremadura è l'organo consultivo della amministrazione della Comunità autonoma in materia cooperativa e avrà, tra le altre, le seguenti funzioni: intervenire, tramite le istituzioni della mediazione, della conciliazione edell'arbitrato nei conflitti collettivi e nei conflitti individuali cui fanno riferimento gli articoli 166 e 167 di questa legge. In ogni caso, le materie oggetto dei conflitti devono riguardare diritti disponibili e lasottomissione al Consiglio Superiore deve essere prevista negli Statuti Sociali, nel Regolamento Interno o deve essere contenuta in una clausola compromissoria".

Decreto 245/2000 del 5 dicembre, con cui si approva il Regolamento di Arbitrato, Conciliazione e Mediazione Cooperativa dell'Extremadura.

Con tale provvedimento si regolano le procedure dell'arbitrato, della conciliazione e della mediazione dinanzi al Consiglio Superiore del Cooperativismo della Extremadura, per la risoluzione dei conflitti individuali e collettivi che sorgono in ambito cooperativo. Si nomina una Commissione dei Conflitti Cooperativi, che fornirà consulenza e assistenza nella gestione delle procedure di conciliazione, mediazione e arbitrato. Il decreto determina l'ambito di applicazione costituito dai conflitti che si originano tra società cooperative, tra soci o associati della stessa e la loro società cooperativa di appartenenza, tra soci e/o associati della stessa società o di un'altra società, tra unioni, federazioni e

associazioni di cooperative e tra queste e i soci che la formano, tra una società cooperativa di secondo o ulteriore grado e i soci delle società cooperative di base, tra le unioni, federazioni e associazioni e i soci delle società cooperative membri. Il decreto distingue tra i conflitti individuali e quelli collettivi. Rinvia, in ogni caso, alla legislazione dell'Arbitrato, sebbene negli articoli da 17 a 27 si configurano alcune norme sulla procedura, sulla nomina degli arbitri, sulla prova e sull'efficacia del lodo arbitrale. In particolare, in materia di mediazione occorre considerare gli articoli 39 e 40. Articolo 39: la mediazione consiste nell'intervento della Commissione dei Conflitti Cooperativi per il riavvicinamento delle diverse posizioni delle parti in conflitto. Articolo 40: "2. I riferimenti alla conciliazione e al conciliatore saranno intesi come fatti rispettivamente alla mediazione e al mediatore. 4. Nell'atto della mediazione, il mediatore avvicinerà le distinte posizioni delle parti in conflitto, affinché arrivino ad un accordo che risolva il suddetto conflitto. 5. Se entrambe le parti lo decidono di comune accordo, potranno richiedere al mediatore la formulazione di una proposta tendente alla risoluzione del conflitto di cui si tratti, e dunque, la mediazione si trasformerà in conciliazione. La proposta potrà essere emessa nell'atto di mediazione o di conciliazione, in un termine massimo di 10 giorni. 6. nel verbale si farà figurare l'accordo raggiunto dalle parti".

#### La mediazione in materia di assicurazioni e nel settore bancario

Il Reale decreto 6/2004 del 29 ottobre, con il quale si approva il testo riordinato della Legge di Ordinamento e Supervisione delle Assicurazioni private, prevede nel suo articolo 63 la figura del Ombudsman o Difensore del cliente. Dispone: "nei termini previsti dalla normativa vigente sulla protezione dei clienti dei servizi finanziari, contenuta nella legge 44/2002 sulle misure per la riforma del sistema finanziario e nelle sue norme di sviluppo, le società assicuratrici hanno l'obbligo di ricevere e risolvere le lamentele e i reclami presentate dagli utenti dei servizi finanziari in relazione ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti. A questo fine, le società dovranno attivare un dipartimento o servizio di attenzione al cliente incaricato di ricevere e risolvere le lamentele e i reclami. La legge 44/2002 del 22 novembre di Misure per la Riforma del sistema finanziario, sebbene non indichi espressamente la funzione di mediazione, dispone nel suo articolo 29 (Dipartimento di attenzione al cliente e Difensore del cliente):

1. Gli istituti di credito, le società di assicurazioni e le imprese di servizi d'investimenti sono obbligati a ricevere e risolvere le lamentele e i reclami che gli utenti dei servizi finanziari possono presentare, relativi ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti. A questo fine, le società dovranno istituire un dipartimento o servizio di attenzione al cliente incaricato di ricevere e risolvere le lamentele e reclami. Detti enti potranno, sia individualmente, sia raggruppati per tipo di attività, prossimità geografica, volume di affari o qualsiasi altro criterio, nominare un Difensore del Cliente che dovrà essere un ente o esperto indipendente di riconosciuto prestigio, cui spetterà ricevere e risolvere i tipi di reclami sottomessi alla sua valutazione, nel quadro di quanto disposto nel proprio regolamento di funzionamento.

Dovrà inoltre promuovere l'adempimento della normativa di trasparenza e protezione dei clienti e delle buone pratiche e usi finanziari.

2. La decisione del Difensore del Cliente favorevole al reclamo sarà vincolante per l'ente. Ciò non precluderà il ricorso alla via giudiziaria, ad altri meccanismi di soluzione dei conflitti, né il ricorso amministrativo. La figura del Difensore del cliente è stata prevista e regolamentata nell'Ordine ECO/734/2004 dell'1 marzo sui Dipartimenti e Servizi di Attenzione al Cliente e del Difensore del Cliente delle Società Finanziarie. Si tratta di una istituzione a carattere potestativo creata da una società di assicurazioni (o da una banca) come mezzo di risoluzione stragiudiziale dei possibili conflitti che possono sorgere con gli assicurati o con i clienti. Il Difensore del cliente è una persona o ente di riconosciuto prestigio nell'ambito giuridico, economico o finanziario, estraneo alla organizzazione della società o delle società per le quali presta i propri servizi. La risoluzione che adotta il Difensore del Cliente è vincolante soltanto per la società di assicurazioni (o la banca), nel caso in cui sia favorevole all'assicurato (o al cliente). Sebbene non si tratti di una mediazione nel senso letterale del termine, le funzioni esercitate dal Difensore del Cliente sono simili a quelle svolte dai mediatori, in quanto mirano a trovare una soluzione alla controversia sorta tra gli assicurati e la società assicuratrice in modo autocompositivo ed imparziale, avvicinando le posizioni delle parti al di fuori dei tribunali giurisdizionali.

4.5.6. - La mediazione in materia di proprietà intellettuale  
In Spagna è stata creata la Commissione Arbitrale della Proprietà Intellettuale con la legge 22/1987 dell'11 novembre, derogata con la nuova regolamentazione in materia di proprietà intellettuale. La Commissione Arbitrale è un organo collegiale creato all'interno del Ministero dell'Educazione e della Cultura, sebbene non sia parte della struttura organica del ministero medesimo. Il Reale decreto 479/1989 ha regolato la composizione della "Commissione Arbitrale della Proprietà Intellettuale". In seguito alla promulgazione della legge 43/1994 sui diritti di affitto e prestito nell'ambito della proprietà intellettuale si è stabilita, tramite il Reale decreto 1248/1995, una nuova procedura per fissare una remunerazione equa per l'affitto e il prestito di fonogrammi o di registrazioni audiovisive, estendendo così il Reale decreto 479/1989. La legge 28/1995 ha attribuito alla Commissione nuove funzioni di mediazione, adattando la sua denominazione e diventando Commissione Mediatrice e Arbitrale della Proprietà Intellettuale. La Commissione è composta da un massimo di sette membri, tre dei quali sono arbitri neutrali nominati dal Ministero della Cultura per un periodo rinnovabile di tre anni, mentre i restanti sono nominati dalle parti, ciascuna delle quali ha il diritto di nominare fino a due membri. Si tratta in realtà di un organo amministrativo nello svolgimento della sua funzione; ciononostante, la funzione di mediazione può avere efficacia nell'ambito privato, poiché incide nella soluzione dei conflitti derivati dalla proprietà intellettuale. L'articolo 158 del testo riformulato dalla Legge di Proprietà Intellettuale, approvato con il Reale decreto legislativo 1/1996 del 12 aprile dispone: "È istituita presso il Ministero della Cultura, per l'esercizio delle funzioni di mediazione e arbitrato attribuite dalla legge e con il carattere di organo collegiale in ambito nazionale, la Commissione Mediatrice e Arbitrale della Proprietà Intellettuale". La Commissione svolge la sua funzione di

mediazione collaborando nei negoziati, previa sottomissione delle parti, nel caso in cui non si giunga ad un accordo per l'autorizzazione della distribuzione via cavo di una emissione di radiodiffusione o per mancanza di accordo tra i titolari dei diritti di proprietà intellettuale e le imprese di distribuzione via cavo. La Commissione presenta le proposte alle parti. Si considererà che tutte le parti accettano la proposta se nessuna di loro esprime la propria opposizione entro il termine di tre mesi. In tale contesto, la risoluzione della Commissione avrà gli effetti previsti dalla Legge di Arbitrato e sarà percorribile dinanzi l'ordine giurisdizionale civile. La proposta - e qualunque opposizione alla stessa - si notificherà alle parti, conformemente a quanto previsto negli articoli 58 e 59 della legge 30/1992, sul Regime Giuridico delle Amministrazioni Pubbliche e sul Procedimento Amministrativo Comune.

### Mediazione in materia di pubblicità

Nell'ambito dell'attività di pubblicità va sottolineato il sistema di autoregolamentazione del settore. Ciò è dovuto al fatto che la pubblicità è considerata uno strumento utile nel processo economico e, da un certo punto di vista, può facilitare la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti e la lealtà alla concorrenza. La mediazione, in questo specifico caso, non è un sostitutivo della regolamentazione legale, bensì un complemento a questa tramite la co-regolamentazione. Ciò porta dei vantaggi sia ai consumatori perché concede loro una maggiore protezione nel contenuto degli annunci di pubblicità, sia alle imprese in quanto offre loro una via agile ed efficace per prevenire e risolvere le controversie relative alla concorrenza. Con l'autoregolamentazione sono le stesse imprese che assumono volontariamente la responsabilità di garantire alla società il rigore e l'etica delle comunicazioni commerciali, attraverso l'adozione di norme deontologiche e lo sviluppo di meccanismi per la soluzione di eventuali controversie. L'attività sviluppata dal sistema di Autocontrollo si fonda su due pilastri essenziali: da un lato, l'esistenza dei Codici etici di condotta, che costituiscono un insieme di regole che definiscono ciò che è eticamente corretto o scorretto. I codici determinano, altresì, i limiti dell'attività della pubblicità con l'obiettivo di proteggere gli interessi e i diritti dei consumatori e dei concorrenti. Queste norme sono dotate di una forza morale di indubbia importanza poiché contengono, partendo dal quadro legislativo vigente, la qualificazione e la valutazione deontologica che l'azienda attribuisce ai diversi presupposti dell'attività pubblicitaria.

Il secondo pilastro dell'attività è costituito dalla Giuria di Autocontrollo della Pubblicità, organo di controllo deontologico e indipendente che risolve i reclami che gli si presentano, applicando il "Codice di Condotta Pubblicitaria di Autocontrollo" e i restanti codici, e determinando nelle sue risoluzioni la valutazione etica. Questa giuria si compone di 21 professionisti di prestigio con una riconosciuta qualificazione nelle materie di diritto, comunicazione commerciale e economia, indipendenti dagli organi associativi e dalle entità aderenti alle associazioni. La giuria svolge la sua attività guidata dai principi dell'indipendenza e della trasparenza. L' Istituto Nazionale di Consumo (INC) partecipa all'elezione del 25% dei membri della Giuria. Questa risolve, applicando il Codice di condotta e altri codici, e con la procedura stabilita dal proprio regolamento, tutti i reclami e le controversie che si

presentano contro gli annunci pubblicitari, garantendo in ogni momento il diritto alla difesa del denunciato, l'uguaglianza tra le parti e il rispetto del principio del contraddittorio. Le sue funzioni consistono nel fornire soluzioni in merito ai casi che si aprono sull'infrazione dei codici e delle norme di condotta. La tecnica impiegata, qualora sia possibile, è la mediazione tra denunciante e denunciato, agevolando la procedura e minimizzando i costi. Risalta l'articolo 17 del "Regolamento della Giuria", approvato dalla "Giunta Direttiva dell'Associazione per l'Autoregolamentazione della Comunicazione Commerciale" del 23 aprile 1997:

1. Nel caso in cui esista la possibilità di raggiungere un accordo amichevole tra le parti, si potrà risolvere il reclamo presentato tramite la mediazione, senza avere necessità che questa sia consegnata alla Giuria.
2. a) Il segretario della Giuria svolgerà la mediazione tra le parti, se il denunciato lo sollecita;  
b) la mancata accettazione da parte del denunciante del tentativo di mediazione determinerà l'archiviazione della denuncia.
3. Se non si dovesse trovare un accordo di mediazione, la Giuria risolverà la denuncia nei termini stabiliti nel presente capitolo. In nessun caso il termine dato, affinché il denunciato formuli la sua contestazione, potrà essere interrotto per il tentativo di mediazione.

#### Mediazione nel settore medico

È istituito l'Ufficio del mediatore del paziente che, tra le altre funzioni, realizza attività di mediazione per risolvere i problemi esistenti tra i pazienti e il sistema di Sanità Pubblica. Esistono uffici che sono vincolati alle "Consejerías" (Ministeri di ogni regione autonoma spagnola) delle diverse Comunità autonome e mantengono uno stretto rapporto con le Associazioni e Fondazioni Sanitarie. La legge 44/2003 del 21 novembre, di Ordinamento delle professioni sanitarie, al Titolo V stabilisce la partecipazione dei professionisti sanitari allo sviluppo, pianificazione e ordinamento delle professioni sanitarie, partecipazione che si articola tramite la "Commissione Consultiva Professionale", nella quale sono rappresentate tutte le gerarchie. Questa commissione ha, tra le sue funzioni, quella della mediazione e la possibilità di proporre soluzioni per i conflitti di competenza tra le diverse professioni sanitarie. In particolare, l'articolo 50, dispone: "La Commissione Consultiva Professionale svolge le funzioni di consulenza in tutti gli ambiti di sviluppo e ordinamento professionale e, specialmente, quelle di mediazione e proposta di soluzione nei conflitti di competenza tra le diverse professioni sanitarie".

#### Mediazione a sostegno della cultura e della pace

Vi sono alcune norme approvate in Spagna, a carattere nazionale e locale, che tentano di promuovere la mediazione e la soluzione pacifica dei conflitti come tecniche di sostegno della pace sociale e dell'educazione. Sebbene non si tratti di mediazioni civili o commerciali, presentano sovente una chiara relazione con queste e addirittura possono incidere nella chiarificazione di un conflitto di questa natura. Alcune delle normative in questo settore sono:

- la legge 27/2005 del 30 novembre di Promozione della educazione e della cultura della pace.

Tra le misure per la promozione della cultura della pace, va posto in risalto il potenziamento e il

sostegno al dialogo e alla non-violenza, sottolineando, in questo senso, la promozione della formazione specializzata in tecniche di risoluzione di conflitti, negoziati e mediazione.

Così stabilisce l'articolo 2:

Spetta al governo, per la realizzazione degli scopi accennati in materia di cultura di pace: promuovere a tutti i livelli del sistema educativo le materie di insegnamento in accordo con i valori propri di una cultura di pace, e la creazione di materie specializzate in questioni relative alla educazione alla pace ed ai valori democratici; inculcare i valori di non violenza, tolleranza, democrazia, solidarietà e giustizia nei contenuti dei libri di testo, materiali didattici e nei programmi audiovisivi destinati agli allievi; promuovere l'inclusione come contenuto curriculare dei programmi di educazione, delle iniziative di educazione per la pace a livello locale e nazionale; affiancare all'insegnamento all'interno del sistema educativo la promozione della educazione per la pace per tutti e durante tutta la vita, tramite la formazione degli adulti a questi valori. Collaborare con l'Organizzazione delle Nazioni Unite nella promozione degli Istituti Universitari Specializzati; promuovere un incremento della conoscenza pubblica e dell'insegnamento del Diritto Internazionale umanitario e della legislazione sui Diritti umani; promuovere la formazione specialistica di uomini e donne in tecniche di risoluzione di conflitti, negoziazione e mediazione; promuovere i compiti di costruzione della pace in materia di conflitti con la partecipazione di personale specializzato. Il governo creerà dei meccanismi di consulta periodica con la società civile e i movimenti di pace per adempiere e adeguare i provvedimenti contenuti nella vigente legge";

- la legge 21/2003 del 4 luglio della Comunità autonoma della Cataluña di Promozione della pace, articolo 4: l'Amministrazione della Generalitat e gli enti locali, in conformità alle loro rispettive competenze nell'ambito della convivenza cittadina, dello sviluppo del dialogo e della soluzione pacifica dei conflitti, devono promuovere la mediazione nei conflitti fra cittadini in ambito municipale. Il Consiglio Catalano di Promozione della Pace è l'organo consultivo e di partecipazione della società Catalana per la promozione della pace nelle attività dell'Amministrazione della Generalità e degli enti locali in detto ambito.

#### Mediazione in materia di telecomunicazioni

Legge 1/2004 del 17 dicembre di Istituzione del Consiglio Audiovisuale della Andalucía, articolo 4: "Funzioni del Consiglio Audiovisuale della Andalucía: cooperare con organi analoghi in ambito locale, statale ed europeo; realizzare studi sui diversi aspetti del sistema audiovisivo; svolgere attività di mediazione tra le istituzioni, le agenzie del sistema audiovisivo e le società arbitrali". Legge 6/1999 del 1° settembre di istituzione del Consiglio di consulenza delle telecomunicazioni e dell'audiovisivo della Galicia, articolo 13: "1. Il Consiglio di consulenza delle Telecomunicazioni e dell'Audiovisivo si configura come un organo d'integrazione e partecipazione delle istituzioni, imprese, agenzie e dei soggetti in rapporto con i settori di riferimento, operatori ed utenti, che si svolge funzioni

di mediazione a carattere consultivo. 2. il Consiglio svolge funzioni di arbitrato e autocontrollo per quanto riguarda i contenuti dei mezzi di diffusione audiovisivi specifici nell'ambito della Comunità autonoma, sempre che sia richiesto dalle parti".

### La figura del Mediatore

Come già si è detto, in Spagna in ogni settore specifico sono richiesti requisiti diversi per poter essere legalmente abilitato a svolgere funzioni di mediatore. Ogni Comunità autonoma può adottare una normativa propria; ciononostante, in linea generale, il requisito dell'imparzialità e della formazione specifica nella materia del contendere costituiscono due elementi di fondamentale importanza.

### Le organizzazioni che svolgono funzioni di mediatore

La funzione del mediatore può essere svolta non solo da persone fisiche, ma anche, in relazione alla regolamentazione di ogni specifico settore, da persone giuridiche mediante personale specializzato o da organi collegiali. Ne sono un esempio la già richiamata Giunta Arbitrale di Consumo o, nel settore della proprietà intellettuale, la Commissione Mediatrix e Arbitrale della Proprietà Intellettuale. Di rilievo sono anche le attività di mediazione svolte dalle Camere di Commercio, industria e navigazione, da un lato, e dalle associazioni professionali, dall'altro. Riguardo alle Camere di Commercio, anche se di fatto molte di esse svolgono da tempo funzioni di mediazione, la regolamentazione di riferimento è ancora scarsa, sia a livello nazionale che regionale, sia anche nell'ambito degli statuti camerali. In Spagna, soltanto la legge 18/2003 riguardante le Camere di Commercio, industria e navigazione delle Canarie, regola le attività di mediazione. L'articolo 4 della citata norma stabilisce le funzioni che spettano alle Camere di Commercio, precisando che le Camere possono "svolgere funzioni di arbitrato, mediazione e conciliazione commerciale, nazionale ed internazionale, e utilizzare qualunque altro sistema alternativo di soluzione dei conflitti, in accordo con la legislazione vigente". Anche per ciò che riguarda le Associazioni professionali, manca omogeneità nella regolazione della mediazione; i diversi Ordini professionali, nel regolamentare con i propri statuti la funzione di mediazione, non hanno seguito una linea omogenea e pertanto si verificano divergenze non solo tra Ordini professionali appartenenti a professioni diverse, ma anche tra gli Ordini delle diverse province anche se rappresentativi della medesima categoria professionale. A riprova di ciò e a titolo illustrativo, si riportano di seguito due diversi testi normativi:

- Legge 10/2003 del 6 novembre sui Collegi Professionali dell'Andalucía. L'articolo 18 elenca tra le funzioni dei collegi professionali dell'Andalucía quella di intervenire nei conflitti sorti per motivi professionali tra i membri di un collegio, tra i membri di un collegio e i cittadini o tra cittadini (quando questi lo decidano volontariamente) attraverso la mediazione e l'arbitrato.

- Legge 1/2001 del 16 marzo sui Collegi Professionali della Cantabria. L'articolo 10, fa riferimento alle

funzioni dei Collegi professionali della Cantabria tra le quali include sia quella di intervenire come mediatore sia di intervenire nelle procedure di arbitrato nei conflitti che, per motivi professionali, possono scaturire tra i loro membri

### La soluzione on line dei conflitti

Si tratta di una variante tecnica della mediazione che consente di realizzare tutti i passi della procedura per via telematica (internet e e-mail). Tutte le fasi della procedura conciliativa, dalla richiesta di intervento del mediatore fino all'atto d'intesa finale tra le parti, si realizzano attraverso lo scambio di messaggi di posta elettronica o l'utilizzo delle chat che permette alle parti di dialogare in tempo reale. Questa modalità innovativa di risoluzione dei conflitti, conosciuta come l'ODR, offre grandi vantaggi per quanto riguarda i costi e la rapidità delle comunicazioni. Inoltre, agevola la possibilità di accesso alla mediazione da parte di imprese o di persone residenti in località lontane o comunque impossibilitate a spostarsi. Il sistema ODR presenta, tuttavia, alcuni inconvenienti quali ad esempio la mancanza di immediatezza, nel senso che le parti interessate e il mediatore non si trovano nello stesso luogo e quindi le dinamiche comunicative si limitano esclusivamente al linguaggio scritto che, ovviamente, rende impossibile cogliere i diversi elementi del linguaggio non verbale, determinanti per creare empatia e generare il necessario clima di collaborazione tra le parti. In Spagna il sistema ODR è ancora in una fase embrionale.

Le difficoltà tecniche e i timori, a volte atavici, legati al mondo tecnologico, impediscono un uso più frequente dei mezzi telematici a questo scopo. È altresì vero, tuttavia, che la cosiddetta "società dell'informazione" si sta sviluppando in misura esponenziale in tutte le sue varianti, e vi è la realistica prospettiva di espansione anche dell'uso delle tecniche di ADR

### Aspetti critici e favorevoli ai sistemi di ADR

In Spagna è ancora predominante la preferenza per i sistemi aggiudicativi di risoluzione delle controversie, perché i cittadini ritengono che tali sistemi offrano una tutela maggiore. Bisogna, tuttavia, ricordare che a causa dei costi elevati del contenzioso molti cittadini si vedono costretti a rinunciare ai propri diritti. Un rilevante numero di casi in ambito civile e commerciale potrebbero essere risolti attraverso i sistemi di ADR con costi notevolmente inferiori rispetto a quelli della giurisdizione ordinaria. La promozione e l'uso più ampio di questi sistemi alternativi di risoluzione delle controversie potrebbero determinare grandi benefici alla società in termini di maggiore pace sociale, incremento della fiducia per lo sviluppo e la promozione delle attività economiche ed imprenditoriali e, non meno importante, un maggior grado di soddisfazione verso la giustizia in generale. I maggiori vantaggi dei sistemi ADR sono fondamentalmente: il costo inferiore rispetto alla giustizia ordinaria; l'autonomia delle parti nella costruzione della soluzione (che non viene imposta da un terzo poiché sono le stesse parti a decidere se raggiungere un accordo e in quali termini); la flessibilità della



procedura che permette un adattamento alle specifiche necessità delle parti. L'aspetto critico dei sistemi di ADR in Spagna è costituito dal loro scarso utilizzo. Gli svantaggi sono, dunque, rappresentati dal basso livello di recettività che provoca tra i potenziali utilizzatori. La finalità del progetto ADR è proprio quello di introdurre correttivi a questa situazione, avviando una efficace campagna d'informazione e promozione che ponga in risalto quali sono i vantaggi dell'ADR e quali sono le modalità di utilizzo di questi metodi alternativi per risolvere le controversie. Il primo e più importante passo, infatti, consiste nel far sì che i cittadini diventino più consapevoli del fatto che per vedere riconosciuti e soddisfatti i loro diritti in determinati tipi di conflitti, la via giudiziaria non è quella esclusiva.