

Conciliazione paritetica, quasi sconosciuta ai consumatori

mercoledì 18 maggio 2022

La conciliazione paritetica esiste, funziona ma è strumento conosciuto solo da una minoranza di consumatori. Oltre sei consumatori su dieci non hanno mai sentito parlare di conciliazione paritetica. Solo il 6% dei consumatori si è avvalso di forme di conciliazione paritetica nella risoluzione di una controversia. Indagine Ipsos per Consumers' Forum

La conciliazione paritetica? Esiste, funziona ma è strumento per una sparuta minoranza di cittadini. Perché sono davvero pochi i consumatori che la conoscono. Il 66% dei consumatori non ha mai sentito parlare di conciliazione paritetica. Solo il 6% dei consumatori si è avvalso di forme di conciliazione paritetica nella risoluzione di una controversia di consumo. Un altro 6% dice di conoscerla bene.

Le controversie di consumo esistono, le conciliazioni paritetiche come strumento di risoluzione funzionano, ma i consumatori le conoscono davvero poco. È il quadro che emerge dall'indagine Ipsos "I consumatori e i loro diritti. Percezione, contenziosi e conoscenza degli strumenti di tutela" svolta in collaborazione con Consumers' Forum per indagare il grado di conoscenza degli strumenti di ADR (Alternative Dispute Resolution) e delle conciliazioni paritetiche da parte dei cittadini.

L'indagine è stata presentata durante il convegno "Le conciliazioni paritetiche e il sistema delle ADR nel confronto consumatori e aziende" organizzato oggi da Consumers' Forum. L'indagine Ipsos è stata fatta fra il 31 marzo e il 4 aprile 2022 su un campione di 1000 cittadini maggiorenni.

Indagine Ipsos "I Consumatori e i loro diritti"

I consumatori non si sentono particolarmente protetti nei confronti delle imprese. Solo il 53% dichiara di sentirsi complessivamente protetto e tutelato dalla legge (abbastanza il 44%, molto solo il 9%) nei confronti delle imprese da cui acquistano beni e servizi, con un miglioramento lieve rispetto al 2019. C'è la percezione di una normativa sbilanciata in favore delle imprese, considerate in posizione di forza. Cresce anche la percezione dei cittadini di avere una scarsa informazione sui propri diritti di consumatori: dice così il 18% di loro con un aumento del 7%.

I consumatori italiani hanno sperimentato situazioni negative soprattutto con i fornitori di telefonia, fissa e mobile, e con corrieri, anche se la situazione sta migliorando rispetto al 2019. Complessivamente il 75% dichiara di aver avuto almeno un'esperienza negativa.

La maggioranza del contenzioso viene risolto positivamente ma 1 su 3 non trova soddisfazione e questa dinamica va peggiorando. C'è una percentuale di circa un terzo del contenzioso, infatti, che non è stato risolto, di più nella telefonia fissa

(36%), mobile (35%) con l'azienda di trasporti (39%), con la banca (35%) e con il fornitore di energia (32%).

I consumatori

preferiscono gestire da soli i contenziosi con le aziende ed è limitato il ricorso alle associazioni dei consumatori, che oscilla fra percentuali comprese fra il 4% e il 10%. Le percentuali maggiori con i fornitori di telefonia mobile (9%) e fissa (10%), queste due in crescita.

Lo scarso

ricorso alle associazioni dei consumatori, evidenzia l'indagine, è dovuto alla scarsa conoscenza e alla "semplicità percepita" del problema nonché al fatto che la disintermediazione è ormai pratica consolidata.

La conciliazione paritetica, questa sconosciuta

E la

conciliazione paritetica? Esiste ed è una buona pratica ma pochi la conoscono.

Più di 7

italiani su 10, evidenzia il focus Ipsos, hanno sentito parlare di conciliazione ma solo 1 su 3 ne ha una vera conoscenza. Nel dettaglio, il 18% la conosce bene; il 13% la conosce e vi ha fatto ricorso; il 42% ne ha sentito parlare ma non saprebbe spiegare di cosa si tratta e il 27% non ne ha mai sentito parlare.

La

conciliazione paritetica è poco conosciuta e la sua conoscenza è in calo fra i cittadini. È uno strumento complesso ed emerge come esperienza solo di una minoranza di consumatori. La conosce bene solo il 6% e solo un altro 6% la conosce e vi ha fatto ricorso. Il 22% dei consumatori semplicemente ne ha sentito parlare ma non saprebbe spiegare di cosa si tratta. E già forzando la mano, si arriva al 34% di consumatori che qualche conoscenza ce l'hanno. Il 66% non ne ha mai sentito parlare. Anche fra chi conosce la conciliazione paritetica, poi, non tutti sono in grado di restituirne una definizione esatta.

Conciliazione paritetica, il dossier di Consumers' Forum

Come ricorda

il dossier di Consumers' Forum Conciliazioni paritetiche e ADR – Ottavo Rapporto, la conciliazione paritetica, come strumento di risoluzione stragiudiziale di specifiche controversie di consumo, nasce in Italia negli anni '90 da un accordo negoziato tra alcune associazioni dei consumatori e l'allora SIP (oggi TIM). Nel contesto in cui si sviluppano man mano questi strumenti, insieme al ruolo delle associazioni dei consumatori, cambia anche la prospettiva del cittadino che non è più soggetto passivo ma «attore responsabile e soprattutto punto di riferimento prioritario per l'impresa». L'Europa ha poi dato un'accelerazione alla diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori con la Direttiva 2013/11/UE.

«Oggi sono riconosciute come ADR molte procedure di conciliazione, dalle telecomunicazioni al commercio elettronico, ma l'obiettivo è quello di espandere l'attività anche ad altri comparti in modo da rendere la conciliazione più strutturata e professionale; consapevoli del fatto che il cittadino deve essere messo al centro di ogni processo» (Consumers' Forum Conciliazioni paritetiche e ADR).

Si è inoltre consolidata l'idea che gli strumenti di risoluzione delle controversie siano «una valida alternativa al contenzioso giudiziario, tanto che in alcuni settori sono stati imposti come condizione di procedibilità dell'azione legale».

La conciliazione, vale ricordarlo, è una «procedura accessibile e non onerosa che consente di risolvere questioni di modesta entità economica (c.d. small claims) in breve tempo. Questo non significa che in conciliazione paritetica vengono trattate solo questioni di modesta entità economica; nel settore bancario e finanziario si gestiscono con soddisfazione controversie dall'elevato valore economico».

Qualche numero di riferimento. Le domande di conciliazione prese in esame nel dossier di Consumers' Forum sono 32.846 nel 2019, 25.733 nel 2020 e 22.557 nel 2021. Le percentuali dell'ultimo anno evidenziano una netta prevalenza nelle tlc. Le domande coinvolgono infatti il settore telecomunicazioni (77,12%), banche e servizi finanziari (4,07%), energia, gas e teleriscaldamento (3,75%), idrico (2,98%), servizi postali (6,69%), trasporti (4,64%) e commercio elettronico (0,74%). Negli ultimi due anni c'è stata una diminuzione del 12% delle domande pervenute, attribuita alla pandemia.

Fonte HelpConsumatori