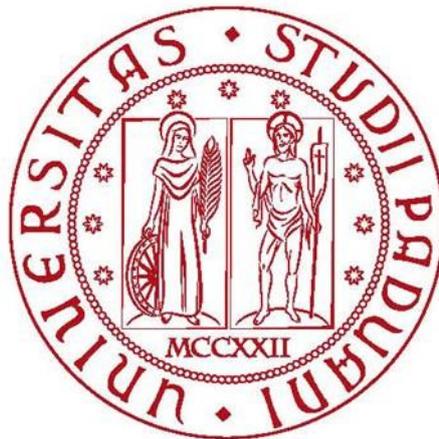


UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI DIRITTO PRIVATO E CRITICA DEL DIRITTO

CORSO DI LAUREA IN
CONSULENTE DEL LAVORO

A.A. 2022/2023



**BLOCKCHAIN E SMART CONTRACT PER LE ONLINE DISPUTE
RESOLUTION: VANTAGGI, LIMITI, PROSPETTIVE**

Relatore: Prof.ssa Letizia Mingardo

Studente: Lorenzo Catelli

Matricola: 1199180

Sursum corda

Indice

INTRODUZIONE	5
CAPITOLO 1 – Le ADR.....	7
1.1 – Il Processo.....	7
1.2 – Cos'è un'adr?	9
1.3 – La storia delle ADR	11
1.3.1 - Il movimento per l'accesso alla giustizia	11
1.4 – Le difficoltà delle ADR in Italia	15
1.5 – Le applicazioni delle ADR	16
1.5.1 - L'introduzione della mediazione nelle controversie civili e commerciali: d.lgs. 28/2010, principi e procedimento di mediazione.....	17
1.5.2 - Il procedimento di mediazione	19
1.5.3 – ADR dei consumatori	21
CAPITOLO 2 – LE ODR.....	23
2.1 – Uno strumento in continua evoluzione	23
2.2 – Cosa sono e perché sono state create?	24
2.2 – La prima generazione: le ODR <i>human based</i>	25
2.3 – Le ODR nell'Unione Europea	26
2.3.1 – La piattaforma	28
2.4 – Le ODR più integrate al mondo: il Civil Resolution Tribunal.....	29
2.5 – La seconda generazione: le ODR <i>machine based</i>	32
CAPITOLO 3 – LE SMART-ODR.....	34
3.1 - L'ai nella risoluzione delle controversie.....	34
3.2 - DoNotPay: rivoluzionare l'accesso alla giustizia attraverso la tecnologia e l'automazione.....	35

3.3 - L'enforcement delle decisioni e le opportunità offerte dalla blockchain	36
3.4 - I sistemi di self-enforcing.....	37
3.5 - La necessità di self-enforcement diretto.....	39
3.6 – I fondamenti del sistema Bitcoin	39
3.7 – L'esigenza di sistemi ODR specifici	41
3.8 – Dalla Blockchain un'opportunità: automatizzare le ODR	42
CONCLUSIONE - L'alba del no-code development	44
BIBLIOGRAFIA	45
SITOGRAFIA.....	47

INTRODUZIONE

Il presente lavoro si pone l'obiettivo di analizzare e approfondire l'implementazione delle Online Dispute Resolution nell'attuale teatro legale e tecnologico, focalizzandosi sull'impatto di blockchain e smart contract in questa disciplina.

Il conflitto è parte integrante della nostra società, che fin dalle origini ha cercato di sviluppare processi per minimizzarlo, gestirlo e sperabilmente risolverlo. Il metodo di risoluzione perfetto è quello in cui le due parti si trovano in una situazione migliore dopo averlo concluso, rispetto a come si trovavano prima di averlo intrapreso. Sfortunatamente, non tutte le dispute seguono questa strada. Ritengo che alcune soluzioni tecnologiche possano migliorare sostanzialmente l'esito di molte controversie.

Le ODR, o Online Dispute Resolution, sono un'evoluzione delle forme di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che vanno ad integrare o a sostituire il tradizionale processo civile. Le ADR offrono la possibilità di vedere risolte controversie che difficilmente raggiungerebbero l'aula di un tribunale o di risolverle prima che vadano a congestionare la complessa macchina del giudizio ordinario. Esse portano ad una proliferazione della giustizia, andando a ridurre drasticamente le "zone grigie" di contenziosi non risolti. Le ODR permettono una diffusione ancor più capillare di questi strumenti, ovunque sia necessario e fruttuoso ottenere una risoluzione di una lite, permeando il mare magnum delle transazioni online, delle liti di piccola entità e di tutte le situazioni che non giustificerebbero quantomeno l'onere di un giudizio tradizionale. I metodi di risoluzione alternativa delle controversie si sono sempre contraddistinti, nell'ambito legale, fra gli istituti più innovativi, ponendo le proprie radici, talvolta la loro stessa ragion d'essere nell'efficienza, celerità ed efficacia del procedimento e ambiscono a guardare con maggior ottimismo e fiducia alle innovazioni tecnologiche. È proprio questo aspetto che mi ha inizialmente avvicinato al mondo delle ODR. Nello specifico, da professionista del settore informatico, ho trovato particolarmente interessante tale argomento, che unisce perfettamente due mondi, altrimenti profondamente diversi.

La frequenza di questo corso e la ricerca effettuata per questo elaborato, mi hanno fatto scoprire un complesso ecosistema di professioni che fondono l'informatica con la legge:

dalla gestione delle banche dati giuridiche alla programmazione secondo i dettami del legal design, passando per la redazione dei complessi accordi di licenza software e per la gestione della legal compliance nei sistemi di raccolta dati. Le ODR rappresentano un settore ancora da scoprire ed in costante evoluzione, un settore che ogni anno sperimenta tecniche nuove, alla ricerca di uno strumento di risoluzione delle controversie a misura di azienda e di consumatore.

Ho deciso di trattare la storia di questi istituti a partire dalle loro prime forme, antecedenti alla diffusione di internet, seguendone l'evoluzione per arrivare alle ODR, poi smart ODR, per arrivare infine alle nuove frontiere, caratterizzate dall'intelligenza artificiale, dalla blockchain e da altre tecnologie in fase semi-sperimentale.

Lo scopo di questo elaborato rispecchia quello che ho cercato negli ultimi anni di fare con il mio percorso universitario: coniugarlo con la mia incessante passione per la tecnologia. Per il momento ho scelto di dedicarmi interamente all'informatica, ma sogno un giorno di trovare una professione che mi permetta di unire questi due mondi, così lontani eppure così legati.

CAPITOLO 1 – Le ADR

1.1 – Il Processo

Il diritto ha il compito di rappresentare, secondo una forma e quindi secondo una regola, il conflitto. L'insieme delle regole definisce lo spazio del conflitto, lo separa dal mondo ordinario delle relazioni sociali, ne delimita la forza e la violenza. Per questo la risoluzione del conflitto, intesa come soluzione che placa il senso di ingiustizia che ha dato luogo allo scontro delle pretese, non è l'obiettivo primario del diritto. Il suo primo obiettivo è gestire, trattare il conflitto, neutralizzando la sua potenza disgregante e rappresentandolo secondo un nuovo linguaggio, quello delle regole.¹

Il luogo primario che la legge individua per trattare il conflitto è sicuramente il processo. Rimanendo in ambito civile, per processo si intende lo strumento giuridico regolato dalle norme di diritto processuale contenute per la maggior parte nel Codice di procedura civile, utile a dirimere controversie che hanno ad oggetto questioni attinenti al diritto privato. Il diritto ad adire il giudice è tutelato dalla Costituzione, che all'art. 24 sancisce: "Tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti ed interessi legittimi". Il processo civile si articola in una serie di passaggi, e può essere instaurato da una citazione o da un ricorso, a seconda delle materie della controversia.

Il suo svolgimento si articola in una fase introduttiva, in cui avviene l'iscrizione a ruolo e la notifica alla controparte dell'atto di citazione o del ricorso, la designazione del magistrato, la fissazione della prima udienza. Questa è seguita dalla fase istruttoria, in cui viene espletata l'attività probatoria con l'esposizione delle ragioni delle parti, e dei documenti che le supportano. Vi è poi la fase decisoria, che può essere collegiale o monocratica e seguire iter separati. Durante lo svolgimento possono essere istituite sospensioni, interruzioni o l'estinzione del processo. Al termine del processo, emessa la sentenza, questa può essere impugnata: una parte può richiedere la riforma totale o parziale di un provvedimento ritenuto ingiusto o illegittimo. L'impugnazione può avvenire per appello, per ricorso per cassazione, per revocazione o per opposizione di terzo.

¹ Foddai, 2017, p. 32.

La complessità dell'iter processuale garantisce l'applicazione del principio del giusto processo, sancito dall'art 111 della Costituzione. La stessa complessità è però anche la causa principale della lentezza della giustizia italiana. Stando ai dati della CEPEJ (European Commission for the Efficiency of Justice), il disposition time² per i processi che giungono al terzo grado di giurisdizione è di 3226 giorni, equivalenti a quasi 9 anni. Per il solo primo grado il tempo è di 674 giorni.

Immaginiamo di applicare questi tempi ad una controversia per un licenziamento illegittimo di un lavoratore subordinato. Da una parte il lavoratore Ricorrente sarà destinato a rimanere per lungo tempo in una situazione di incertezza, circa il futuro del suo posto di lavoro, elemento di importanza fondamentale nella vita dell'individuo, dall'altra il datore di lavoro Resistente si espone al rischio di risarcimenti che aumentano col passare del tempo. Se infatti il licenziamento viene giudicato nullo o inefficace, il lavoratore ha diritto alla tutela risarcitoria piena, quindi alla reintegrazione e al versamento delle retribuzioni mancate dal giorno del licenziamento a quello della reintegrazione.³ Gli oneri considerevoli che il datore di lavoro si troverebbe a pagare, e la prolungata instabilità lavorativa in cui il lavoratore dovrebbe incorrere, rendono questa causa potenzialmente molto costosa per entrambi.

Sarebbe riduttivo presentare il movimento ADR come frutto esclusivo dell'insoddisfazione, degli alti costi e dei ritardi della giustizia civile. Accanto a motivazioni di questo genere, le ADR perseguono altri scopi sociali che sfuggono al contenzioso tradizionale, tra cui il mantenimento delle relazioni tra i litiganti. Se il processo "guarda al passato", per attribuire la ragione ed il torto, la ADR guarda al futuro, valutando gli interessi comuni delle parti. È questa differenza fondamentale che fa parlare del mondo ADR come di una cultura, alternativa al modello conflittuale della giustizia tradizionale.

I sistemi ADR sono un complesso di strumenti che affianca la giustizia ordinaria e allo stesso tempo ne prende le distanze, poiché non improntati necessariamente alla logica dello scontro e alla quasi ineluttabile applicazione del diritto, bensì al dialogo e alla ricerca di una soluzione condivisa, che vada ad attingere nel profondo delle istanze e delle

² Osservatorio cpi – 2020 pag 3. Per stimare il tempo necessario per portare a termine i procedimenti si calcola il rapporto tra i procedimenti pendenti e quelli definiti a fine anno e si moltiplica per 365 (i giorni di un anno). Questo indice, chiamato disposition time, misura il tempo medio prevedibile di definizione dei procedimenti pendenti e, sotto certe ipotesi, è una buona stima della durata media dei processi.

³ Art 18 dello Statuto dei lavoratori (legge 300/1970) come modificato dal Dlgs 23/2015.

esigenze delle parti, costruendo percorsi utili alla composizione degli interessi, nell'ottica del raggiungimento di un risultato favorevole per tutti i soggetti coinvolti nella lite. Anche gli strumenti di natura aggiudicativa fondati sull'applicazione del diritto, hanno come obiettivo finale quello di fornire una soluzione soddisfacente del contenzioso in tempi rapidi e costi contenuti conducono le parti ad una soluzione che viene per lo più condivisa ponendosi a base di un accordo risolutivo, contribuendo, inoltre, a consolidare condotte virtuose da parte delle imprese a vario titolo interessate dalla disputa, realizzando, di fatto, anche una riduzione del ricorso al giudizio ordinario. A tal proposito, si può, dunque, affermare che i sistemi ADR nascono come risposta agli eccessi del formalismo giuridico, che incoraggia un uso strumentale del processo. Gli stessi si pongono quale obiettivo principale quello di garantire l'accesso alla giustizia, nella sua accezione estesa ed effettiva, anche per le liti di valore economico modesto, che difficilmente troverebbero un proprio spazio nel processo ordinario, assolvendo, di fatto, anche ad una funzione sociale. A sostegno di tale assunto, si può richiamare il pensiero di Oscar Chase⁴, il quale afferma che i sistemi di risoluzione delle liti non esistono in natura, ma essendo creati dall'uomo, sono questi stessi sistemi sociali.

Dipendendo le modalità di gestione del conflitto anche dagli strumenti che la società offre ai consociati, si rende necessario approntare dei sistemi⁵ tesi a rammendare il rapporto conflittuale, valorizzando, in ultimo, l'esigenza di pacifica convivenza sociale utile a mantenere e ricucire la relazione.

1.2 – Cos'è un'adr?

Le alternative dispute resolution (ADR), che in italiano si traduce come "risoluzioni alternative delle controversie", sono metodi e procedure utilizzati per risolvere dispute e conflitti al di fuori del sistema giudiziario tradizionale. Queste metodologie mirano a trovare soluzioni più rapide, meno costose e meno formali rispetto a un processo giudiziario completo. Le ADR sono spesso utilizzate per risolvere questioni legali in modo più collaborativo e meno conflittuale.

⁴ Chase, 2009.

⁵ Cappelletti, 1978.

I⁶ vantaggi delle ADR consistono nella veloce ed efficace soluzione dei conflitti di consumo e nello snellimento del carico giudiziario dal momento che si procede per vie alternative, senza ricorrere al giudice. Si evita inoltre che i consumatori, scoraggiati dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinuncino alla tutela dei propri diritti.

Ci sono diversi tipi di ADR, adottate in base alle esigenze delle parti. Nella negoziazione, le parti coinvolte nel conflitto si incontrano per discutere e negoziare una soluzione. Questo metodo è privato e flessibile, consentendo alle parti di lavorare insieme per raggiungere un accordo che soddisfi entrambe.

La mediazione si contraddistingue per la presenza di un mediatore neutrale, che aiuta le parti a identificare le loro preoccupazioni e interessi e li guida verso una soluzione concordata. La mediazione è un processo volontario e le parti hanno il controllo sul risultato finale. Si tratta dell'ADR maggiormente utilizzata in ambito lavoristico.

Nell'arbitrato, un arbitro o un pannello di arbitri ascolta le argomentazioni delle parti e prende una decisione vincolante (chiamata lodo), simile a quella di un giudice in un processo legale. L'arbitrato è spesso utilizzato in contesti in cui le parti hanno convenuto in anticipo di sottoporre la loro controversia a questa procedura.

La conciliazione, simile alla mediazione, prevede che il conciliatore possa avere un ruolo più attivo nella proposta di soluzioni e suggerimenti alle parti in conflitto.

Le ADR sono spesso preferite perché offrono maggiore flessibilità, risparmio di tempo e costi, nonché la possibilità di mantenere le questioni riservate e di preservare relazioni commerciali o personali.

Il concetto di ADR, come strumento per realizzare un sistema alternativo al sistema giudiziale tradizionale nasce, come per molte innovazioni, da una domanda specifica: Come risolvere più agevolmente le controversie tra i cittadini, affinché queste non costituiscano un freno al motore economico del paese?

⁶ Ministero delle Imprese e del Made in Italy, *Adr e risoluzione alternativa delle controversie*, www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie.

1.3 – La storia delle ADR

Per arrivare ad una piena consapevolezza sul ruolo che questi mezzi hanno assunto, e sulle loro potenzialità, è bene capire da dove hanno avuto origine. Limiterò l'analisi storica alla fenomenologia moderna della mediazione, quella che nasce negli Stati Uniti e si propaga nel tempo in quasi tutti i sistemi giuridici occidentali, compreso quello italiano.

1.3.1 - Il movimento per l'accesso alla giustizia

Esso rappresenta una delle risposte più rilevanti alla crisi del diritto e della giustizia in età contemporanea. In tal senso, l'espressione "*accesso alla giustizia*" indica un movimento di pensiero e di riforme che, a partire dalla seconda metà del secolo scorso ha attraversato il mondo occidentale rivendicando la tutela effettiva dei diritti. Invece che soffermarsi sul contenuto dei diritti, il movimento ha puntato la sua attenzione sulle modalità di attuazione e tutela degli stessi, e a come queste fossero distribuite in modo eguale.

Nel 1975, Mauro Cappelletti, James Gordley ed Earl Johnson Jr. pubblicano un importante studio che tenta di documentare e spiegare quello che stava rapidamente diventando un fenomeno diffuso a livello internazionale: il movimento che premeva per rendere il sistema legale accessibile a tutti i cittadini, indipendentemente dal reddito. La loro collaborazione ha portato a "Toward Equal Justice: A Comparative Study of Legal Aid in Modern Societies" (1975)⁷, ora considerato un importante punto di riferimento nella storia degli studi comparatistici sull'assistenza legale. Gli studi di Cappelletti⁸ giungono al loro culmine con la ricerca dal titolo "Florence Project on Access to Justice", che vede presso l'Università di Firenze un team multidisciplinare formato da giuristi, sociologi, antropologi, economisti e politici provenienti da quasi 30 paesi, coordinarsi per raccogliere e analizzare una imponente massa di dati, relativi al panorama mondiale dei sistemi di giustizia. La definizione di "accesso alla giustizia" è canonizzata dall'autore nell'introduzione, e

⁷ Cappelletti, Gordley, Johnson, 1975.

⁸ Cappelletti, 1978.

indica due scopi essenziali dei sistemi giuridici: il sistema deve essere accessibile a tutti e deve essere finalizzato a risultati che siano individualmente e socialmente giusti. Gli autori individuano tre ondate di riforme in successione cronologica, che segnano il progressivo allontanamento dal modello giudiziale tradizionale. La prima, collocabile dal secondo dopoguerra fino agli anni Settanta, consiste nel fornire assistenza legale anche ai cittadini meno abbienti. La seconda, collocabile a partire dai primi anni Settanta, riguarda la tutela degli interessi diffusi⁹. La terza ondata, a partire dalla fine degli anni Settanta, consiste in un approccio mirato ad estendere l'accesso alla giustizia attraverso tutti i metodi utilizzati nella risoluzione delle controversie. Cappelletti, insieme a Garth (co-autore) individua nei metodi alternativi di risoluzione delle controversie, come l'arbitrato, la conciliazione e la mediazione, dei validi strumenti per aumentare l'accesso alla giustizia.

Negli stessi anni negli Stati Uniti si stava verificando un aumento di oltre quattro volte nel numero delle controversie civili in sospeso nei tribunali federali. Dagli anni Trenta agli anni Novanta le richieste per risarcimento dei danni derivanti da illecito aumentano in misura quattro volte superiore al tasso di crescita economica. Questo fenomeno prese il nome di "Litigation Explosion". Queste controversie erano prevalentemente di natura complessa e richiedevano tempi prolungati e spese considerevoli per la gestione legale. Questi costi, all'interno di un sistema economico profondamente orientato al libero mercato come quello degli Stati Uniti, erodevano la competitività globale delle aziende produttrici. Di conseguenza, tali aziende si trovavano obbligate a trasferire questi oneri al consumatore finale.

Per fare fronte a questa situazione, venne indetta nel 1976 una conferenza nazionale a titolo: "Cause dell'insoddisfazione popolare nei confronti dell'amministrazione della giustizia", soprannominata Pound Conference in onore di un celebre giurista americano.¹⁰ Sebbene l'intento dichiarato della conferenza fosse quello di ridurre il carico sulle Corti Federali, l'idea di fondo era quella di formulare proposte e metodi capaci di sottrarre alle

⁹ Rivista Corte dei Conti n 4/2019: *"Gli interessi diffusi si configurano invero quali espressione di diritti facenti capo alle varie collettività, in quanto le uniche posizioni giuridiche sostanziali attive sono costituite, oltre che dai poteri, dai diritti soggettivi; chiaramente si tratta di diritti collettivi, di cui cioè è titolare non un individuo, bensì la comunità interessata."*

¹⁰ Sul punto si veda J.S. Auerbach, p.120 e ss., che identifica la conferenza come il momento cruciale nell'affermazione delle idee di informal alternatives.

corti di giustizia determinate categorie di controversie, da dirottare ad organi privati dinanzi ai quali instaurare procedure personalizzate, deformalizzate e rapide, con costi medi inferiori agli standard.

Una soluzione viene offerta dal Professor Frank Sander, che illustrò una proposta per migliorare la qualità del sistema, destinata ad incidere profondamente nelle future riforme processuali americane. Sander propose di alleggerire il carico delle Corti ricorrendo a sistemi alternativi. Nello stesso anno Sander pubblica “The Varieties of Dispute Processing”¹¹, un paper in cui introduce il concetto di “tribunale a più porte”. Si tratta di un concetto derivante da quanto già avveniva in ambito amministrativo: le controversie venivano affidate a organi specializzati, che le analizzavano preventivamente e proponevano una soluzione. I metodi consensuali di risoluzione delle controversie, in particolare la mediazione, cessano di essere strumenti in contrasto con i principi del processo e diventano parte di un sistema armonioso in cui per ogni differente controversia, è disponibile il canale più adatto alla sua risoluzione.

Negli anni immediatamente successivi alla Pound Conference si assistette ad un rapido sviluppo di programmi di Alternative Dispute Resolution, sia in ambito civile che commerciale. Per quanto riguarda l’ambito sociale, familiare e scolastico, in alcune città americane nasce il “Programma Community Boards” – programma di mediazione basato su comunità -, che delinea le tecniche di risoluzione dei conflitti ai membri della comunità. In tal modo iniziò ad espandersi la risoluzione delle liti di comunità con un sistema di giustizia chiamata “*soft justice*”, che vede come elemento caratteristico un terzo soggetto, imparziale, privo di potere decisionale.

Verso la fine degli anni ’70, la crisi della giustizia civile spinge il congresso degli Stati Uniti a sperimentare forme di risoluzione alternativa delle controversie all’interno delle corti federali distrettuali, con la creazione dei primi programmi di arbitrato court-annexed, cioè endoprocessuale.

Ai nostri giorni in Cina la conciliazione viene utilizzata tramite l’istituzione dei Comitati Popolari di Conciliazione, regolati dall’art. 111 della Costituzione del 1982 e dalle Regole dei Comitati del 1954, modificate nel 1984.

¹¹ Sander, 2021.

Anche l'Italia partecipa dalla fine degli anni 70 alla discussione sui metodi ADR offrendo riflessioni in merito alle controversie di lavoro con l'ausilio delle organizzazioni sindacali. L'enorme numero di controversie in materia di lavoro obbliga il legislatore ad impiegare lo strumento della conciliazione in funzione deflativa, rendendolo così, a partire dal 1998, obbligatorio. Nello stesso anno gli USA adottano l'ADR Act, con cui: viene autorizzato l'uso delle ADR in tutte le azioni civili, vengono incoraggiate le corti americane a realizzare i propri sistemi ADR, verificandone l'efficacia e apportando miglioramenti e viene istituito un responsabile ADR per ogni corte, incaricato di sviluppare a verificare l'applicazione del programma ADR¹².

Tornando all'Italia, tanti da quel momento sono stati gli interventi legislativi atti a massimizzare la conciliazione amministrata. Per fare qualche esempio:

- D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 estratto: Conciliazione in materia di servizi pubblici;
- D. Lgs. 8 ottobre 2007 n. 179: Istituzione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori;
- D. Lgs 28/2010: Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Anche l'Europa ha cercato di partecipare attivamente alla garanzia di un migliore e facile accesso alla giustizia. L'art. 17 della direttiva sul Commercio Elettronico ha previsto che gli Stati membri provvedano affinché la loro legislazione non ostacoli l'uso, anche per vie elettroniche adeguate, degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie previsti dal diritto nazionale. Gli Stati membri sono inoltre invitati, sempre in virtù dell'art. 17 ad incoraggiare gli organi di composizione extragiudiziale delle controversie ad operare con adeguate garanzie procedurali, per le parti coinvolte.

Con la raccomandazione 98/257/CE della Commissione Europea del 30 marzo, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di consumo, si erano individuati alcuni principi ai quali le varie procedure si devono attenere: indipendenza, trasparenza, contraddittorio, legalità, efficacia, libertà e rappresentanza.

L'Europa è intervenuta, successivamente, con un'altra raccomandazione, n° 2001/310/CE, in cui sono esplicitati tutta una serie di principi, quali l'imparzialità, la

¹² Alternative Dispute Resolution Act del 1998.

trasparenza, l'efficacia e l'equità, che dovranno essere rispettati da tutti gli organi terzi, esistenti e futuri, responsabili delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

1.4 – Le difficoltà delle ADR in Italia

La diversità di sistema giuridico, incentrato come noto sul diritto codificato anziché giurisprudenziale, la centralità del sistema giurisdizionale cui è affidata la tutela della legalità, il culto per il processo quale luogo dove i giudici statali sono i depositari della risoluzione delle liti, non hanno certo favorito un rapido progresso della cultura delle ADR in Europa, ¹³e più specificatamente in Italia.

La forma di Stato italiana si è composta dapprima secondo un percorso prevalentemente democratico e solo in parte liberale, cioè premettendo le ragioni dell'eguaglianza e dell'intervento statale rispetto a quelle della libertà personale. Negli Stati Uniti d'America, invece, l'itinerario, fin dalle origini del costituzionalismo dei Founding Fathers, è stato quello prevalentemente liberale e in parte democratico, che ha condotto verso una piena valorizzazione dell'autonomia del privato. Questo ha permesso uno sviluppo deciso della giustizia privata, ovvero affidata ai privati sulla base della volontà negoziale delle parti in conflitto.

Alcuni studiosi del diritto marcano un netto collegamento fra la riforma costituzionale del Titolo V e una graduale apertura del legislatore verso il privato. A seguito della costituzionalizzazione del principio di sussidiarietà (ex art. 118 Cost.), che si è determinata con legge cost. del 2001, la forza espansiva del principio di sussidiarietà, vero snodo di procedura costituzionale attraverso il quale si subordina il pubblico al privato, ha raggiunto anche la giurisdizione. L'intervento autoritativo viene considerato l'ultima chance a disposizione dei soggetti in lite, quando le soluzioni alternative non sembrano raggiungere lo scopo.

Un'altra criticità ha riguardato il dibattito sui tentativi obbligatori di conciliazione, previsti dall'art 410 cpc. La Corte costituzionale, con la sentenza n. 276 del 2000 (confermato con la sent. n. 403 del 2007 e l'ord. n. 51 del 2009) ha ritenuto legittimi i

¹³ Sticchi Damiani, 2004.

tentativi obbligatori di conciliazione, ex art. 24 Cost., a condizione che questi siano finalizzati a dilazionare, e non certo a negare o circoscrivere, l'intervento del giudice, per ottenere un miglior funzionamento dell'apparato giurisdizionale. Scrive la Corte, «*il tentativo obbligatorio di conciliazione tende a soddisfare l'interesse generale sotto un duplice profilo: da un lato, evitando che l'aumento delle controversie attribuite al giudice ordinario in materia di lavoro provochi un sovraccarico dell'apparato giudiziario, con conseguenti difficoltà per il suo funzionamento; dall'altro, favorendo la composizione preventiva della lite, che assicura alle situazioni sostanziali un soddisfacimento più immediato rispetto a quella conseguita attraverso il processo [...] il tentativo obbligatorio di conciliazione è strutturalmente legato ad un processo fondato sul contraddittorio. La logica che impone alle parti di "incontrarsi" in una sede stragiudiziale, prima di adire il giudice, è strutturalmente collegata ad un (futuro) processo destinato a svolgersi fin dall'inizio in contraddittorio fra le parti*».

Con l'entrata in vigore della Legge 4 novembre 2010, n. 183, che ha modificato l'art. 410 c.p.c., a far data dal 24 novembre 2010, chi intende proporre un'azione in giudizio non è più obbligato a promuovere un previo tentativo di conciliazione. **L'obbligo permane esclusivamente** qualora la controversia riguardi contratti certificati. Nel paragrafo successivo approfondirò l'evoluzione dell'istituto della mediazione, e della complessa evoluzione che ha subito nel nostro ordinamento.

1.5 – Le applicazioni delle ADR

Le ADR si possono, come suggerito nelle pagine precedenti, applicare a moltissimi ambiti della giustizia civile. Mi sono voluto soffermare su due esempi che ritengo degni di nota. Il primo caso riguarda l'utilizzo della mediazione e della negoziazione assistita nelle controversie di lavoro. Il secondo guarda già ai capitoli successivi di questo elaborato, soffermandosi sulla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

1.5.1 - L'introduzione della mediazione nelle controversie civili e commerciali: d.lgs. 28/2010, principi e procedimento di mediazione

Fin dagli anni '90, il legislatore comunitario ha promosso una regolamentazione comune della materia della mediazione, attraverso Raccomandazioni e Direttive.

Un apporto importantissimo viene dato dalla direttiva 2008/52/Ce¹⁴ del Parlamento europeo, relativa alla mediazione civile e commerciale, che viene attuata dall'Italia in tempi brevissimi, con la legge delega 69/2009 e il conseguente d.lgs. 28/2010¹⁵.

Questo intervento normativo concerneva un istituto non sconosciuto all'ordinamento italiano, ma privo di disciplina generale e trattato raramente da alcune normative di settore. Sul punto si segnala il d.lgs. 5/2003 che, in ambito di diritto societario, aveva introdotto un apparato normativo riguardante la conciliazione stragiudiziale societaria.¹⁶ La predetta disciplina ha consentito di porre le basi per avviare un servizio professionale di mediazione, effettuato da soggetti con specifica formazione, che ha raggiunto la sua maturità a seguito del d.lgs. 28/2010.

Sin dalla prima versione del d.lgs. 28/2010 è possibile individuare due modelli di mediazione finalizzati alla composizione stragiudiziale della controversia: uno di tipo "facilitativo" in cui il mediatore si pone come aiutante delle parti nel raggiungimento di una soluzione condivisa, ed uno di tipo "valutativo" in cui il mediatore, sempre in qualità di soggetto terzo ed imparziale, dopo aver assistito le parti nella ricerca di un'intesa, che però non si è riuscita a raggiungere, avanza una proposta di accordo che può essere accettata o meno.

Tale impianto normativo è stato oggetto di un ingente intervento modificativo ed è più volte incorso in ipotesi di incostituzionalità.¹⁷

¹⁴ Direttiva Europea relativa a determinati aspetti della mediazione civile e commerciale la quale, nell'imporre agli Stati membri l'adozione nei rispettivi ordinamenti di un procedimento di mediazione nelle controversie transfrontaliere, è stata determinante per la cristallizzazione nello spazio comunitario di una serie di rilevanti principi in materia.

¹⁵ Tale decreto ha rappresentato il punto di arrivo di un lungo percorso, iniziato con il Consiglio europeo di Tampere dell'ottobre 1999, sviluppandosi poi negli anni, nel quadro delle iniziative comunitarie in materia di accesso alla giustizia.

¹⁶ La suddetta si applicava ad un elenco tassativo di controversie societarie, comprendendone le vicende costitutive, modificative ed estintive, nonché quelle relative al grado di responsabilità societario nei casi di azioni promosse da soggetti terzi.

¹⁷ Ad es.: Tar Lazio, sez. I, ord. N.3202/2011; Giudice di Parma, ord. 1/09/2011; per altri riferimenti cfr. Danovi F., Ferraris F., op.cit., p.121; per ulteriore approfondimento si veda Pasini C., "La pronuncia della

Un intervento degno di nota è sicuramente quello operato dal c.d. “Decreto del fare” (D.L. 69/2013) che ha ripristinato l’obbligatorietà *ex lege* per alcune materie tassative, ritenute ad alto tasso di litigiosità.¹⁸ L’esperimento del tentativo di mediazione costituisce condizione di procedibilità per l’eventuale futura causa in giudizio.

Il decreto inoltre introduce la possibilità per il giudice di imporre l’obbligo di mediazione nel corso del giudizio ordinario, se ne ravvisa condizioni e presupposti.

Il decreto 28/2010 inoltre prevede, all’art 5 comma 5, che le parti possano preventivamente apporre ad un accordo una clausola cosiddetta “di mediazione”, che le impegna ad adottare tale tipologia risolutiva in caso di lite. Pur trattandosi di una tipologia di mediazione forzata, è meno incisiva rispetto alle ipotesi *ex lege* in quanto qualora il tentativo non venisse esperito, l’eccezione di inadempimento potrebbe essere sollevata soltanto dal convenuto entro la prima difesa.

Trattando dei principi della mediazione si evidenziano duttilità e informalità degli atti, delle dinamiche e delle tempistiche poiché risultano assenti requisiti di forma ed è sufficiente una chiara esposizione di quanto concordato.

Ulteriore, ma non meno importante principio è quello della presenza del soggetto terzo mediatore¹⁹, figura imparziale che aiuta le parti a dirimere la controversia, facilitando la comunicazione tra le medesime e formulando egli stesso una proposta risolutiva.

In aggiunta, come si desume all’art. 3, comma 2, il soggetto terzo, sebbene non esplicitamente indicato, deve possedere una competenza generale a conoscere l’ambito della controversia e comprenderne gli elementi essenziali.

Il mediatore deve inoltre osservare il dovere di riservatezza di cui all’art. 9, assicurando le parti sull’utilizzo protetto delle informazioni acquisite, sia per quanto riguarda il rapporto diretto tra le parti, con obbligo di mantenere il segreto su quanto appreso, sia proteggendo le stesse parti da eventuali ingerenze esterne.

Corte costituzionale del 6 dicembre 2012, n. 272 e alcune promettenti applicazioni in materia di mediazione delegata”, 5 luglio 2013.

¹⁸ Ai sensi dell’art. 5 comma I bis del D.Lgs. 28/2010, la mediazione è obbligatoria quando la controversia tra due o più parti ha ad oggetto: diritti reali, divisione e successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione e comodato, affitto di aziende, risarcimento danni da responsabilità medica e sanitaria, diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, condominio.

¹⁹ Ai sensi dell’articolo 1, comma 1 del D.Lgs. n.28/2010: “1. Ai fini del presente decreto legislativo, si intende per: [...] b) mediatore: la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo; [...]”.

Inoltre, salvo espressa pattuizione delle parti, le suddette informazioni e dichiarazioni non potranno poi essere utilizzate nell'eventuale giudizio riguardante, anche solo parzialmente, la medesima controversia.²⁰

1.5.2 - Il procedimento di mediazione

La mediazione rappresenta quindi una valida soluzione poiché si tratta di un procedimento snello e veloce, che dà la possibilità alle parti di mantenere le relazioni e di appianare al più presto il conflitto. Come anticipato, esistono varie tipologie di mediazione, che si distinguono in base all'evento che le pone in essere:

- Mediazione obbligatoria (art. 5, co. 1 – *bis*, D.lgs 28/2010);
- Mediazione demandata dal Giudice (art. 5 co. 2, D.lgs. 28/2010);
- Mediazione a seguito di una clausola contrattuale (art. 5, co. 5, D.lgs. 28/2010);
- Mediazione volontaria (art. 2, D.lgs. 28/2010).

La mediazione obbligatoria è richiesta quando la controversia ha come oggetto uno fra quelli previsti all'art 5 bis del decreto. La mediazione demandata dal Giudice può essere disposta anche in sede di appello, ed il suo esperimento è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. La mediazione a seguito di clausola contrattuale permette alle parti di prevedere, con una clausola specifica inserita nei loro accordi, che in caso di controversia venga adito, autonomamente o congiuntamente, un organismo di mediazione in via preventiva all'istaurazione di un procedimento ordinario. Se il tentativo di mediazione non risulta esperimento, il giudice fissa un termine di 15 giorni per la presentazione della domanda di mediazione, e fissa una seconda udienza alla scadenza del termine per la stessa. Infine la mediazione volontaria può essere invocata per tutte le materie riguardanti diritti disponibili, che non siano oggetto di obbligatorietà.

²⁰ Art 10 D.l.g.s. 28/2010: “Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto (...) salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio.”.

Il procedimento di mediazione è flessibile e lasciato all'autonomia delle parti, ma ha comunque una struttura. Di seguito è presentato il modello operativo dell'Organismo di Mediazione TrendCOM²¹.

Fase1 - Preparazione.

In questa fase il mediatore ha il compito di analizzare e studiare tutti gli elementi che compongono la controversia, i suoi protagonisti, la partecipazione attiva di tutte le parti in gioco, incluse quelle con potere decisionale e creare di un clima di fiducia sul suo operato e sulla procedura di mediazione in genere.

Fase 2 - Sessione iniziale congiunta.

In questa fase, che rappresenta il primo momento di incontro formale tra il mediatore, le parti e i loro consulenti, il mediatore accoglie e dispone adeguatamente le parti; illustra la procedura di mediazione; fa presentare le parti coinvolte e poi consente loro di esporre il proprio punto di vista sulla controversia. Bisogna da subito individuare e concordare assieme i problemi da affrontare. È opportuno quindi chiedere spesso dei chiarimenti e avviare una discussione tra le parti, creando un clima favorevole di scambio di informazioni.

Fase 3 – Prima sessione privata.

La fase del negoziato tra le parti in lite, favorito dall'opera del mediatore, rappresenta il cuore di tutta la procedura. Di norma, il mediatore facilita tale negoziato separando le parti in stanze diverse e portando avanti colloqui riservati, eventualmente interrotti da altre sessioni congiunte. In questa fase si esprime la massima flessibilità della procedura, che dipende grandemente dallo stile del mediatore, oltre che dalla natura della lite.

Fase 4 – Seconda sessione privata.

Di norma è opportuno, se i colloqui privati perdurano eccessivamente, iniziare un'ulteriore sessione di colloqui privati; ciò sarà utile per chiarire un singolo aspetto della controversia ovvero per incoraggiare la ricerca di soluzioni alternative.

Fase 5 - Chiusura.

È la fase finale della procedura di mediazione nel corso della quale il mediatore definisce i termini dell'accordo; oppure dichiara l'impossibilità di trovare un'intesa, suggerendo di norma procedure diverse dalla mediazione per porre comunque termine alla vertenza.

²¹ Per approfondire vedi TrendCOM, società di mediazione: <https://www.conciliatori.org/le-fasi-della-mediazione.html>.

1.5.3 – ADR dei consumatori

Pubblicata il 18 Giugno 2013, l'obiettivo principale della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei lavoratori è contribuire al corretto funzionamento del mercato interno dell'Unione. Per il raggiungimento di tale finalità si vuole garantire un elevato livello di protezione dei consumatori, consentendo loro di attivare, su base volontaria, procedimenti stragiudiziali - gestiti da organismi ADR - per risolvere eventuali controversie sorte dalla sottoscrizione di contratti di vendita di beni o servizi.

L'ambito di applicazione della direttiva riguarda le procedure di risoluzione stragiudiziale relative alle controversie che concernano obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi, sorte tra consumatori²² residenti nell'Unione e professionisti stabiliti nell'Unione.

La direttiva propone per queste controversie possano essere risolte da "organismi ADR". Definisce tali tutti quegli organismi, istituiti su base permanente, che offrono la possibilità di avvalersi di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, nel rispetto dei requisiti dalla stessa previsti. In merito, la direttiva stabilisce (art. 20, c 1) che gli Stati membri designino un'autorità competente incaricata di valutare che gli organismi ADR rientrino nell'ambito di applicazione della stessa direttiva, verificando la loro conformità ai requisiti di qualità prescritti.

Alcuni atti giuridici dell'Unione Europea già contengono disposizioni relative alle procedure ADR; in particolare si richiama l'attenzione sulla direttiva 2008/52/CE, del 21 maggio 2008, relativa alla mediazione delle controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale, rispetto alla quale la direttiva in argomento ha una più ampia portata. La direttiva 2008/52/CE, infatti, si applica nelle controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale (con particolari limitazioni), mentre la direttiva 2013/11 riguarda le controversie sia nazionali che transfrontaliere concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti e consumatori. Per quest'ultimo aspetto relativo ai soggetti, la direttiva 2008/52/CE, in realtà, ha un più ampio campo di applicazione, poiché non è limitato alle controversie tra professionisti e

²² All'art. 4 c1a la direttiva definisce consumatore: *qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale artigianale o professionale*” .

consumatori, ma può riguardare anche rapporti tra professionisti. Un ulteriore elemento differenzia le due direttive e riguarda gli strumenti ADR. Mentre la direttiva 2008/52/CE fa riferimento alla sola “mediazione”, la direttiva in argomento riguarda l’intervento del più generale “organismo ADR” che “propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole”, con ciò ricoprendo varie tipologie di ADR e non solo la mediazione.

In merito ai rapporti tra gli atti giuridici dell’Unione Europea riguardanti procedure stragiudiziali avviate da un consumatore nei confronti di un professionista, l’art. 3 stabilisce un principio di carattere generale, secondo cui – in caso di conflitto – prevalgono le disposizioni della direttiva in commento. L’unica eccezione è stabilita dal paragrafo 2 dello stesso art. 3, in base al quale “la presente direttiva si applica fatta salva la direttiva 2008/52/CE”

Per quanto riguarda l’ordinamento italiano va rilevato come - tra i vari strumenti ADR esistenti - l’istituto della mediazione disciplinato dal d.lgs. n. 28/2010 appaia coerente con molti principi contenuti nella direttiva in discorso.

CAPITOLO 2 – LE ODR

2.1 – Uno strumento in continua evoluzione

Da alcuni anni ormai, perlomeno nelle società del primo mondo, siamo abituati a fare ricorso alla tecnologia per moltissime operazioni. L'informatica, da scienza complessa ed impermeabile che era a metà '900, si è democratizzata, infiltrandosi in ogni ambito delle nostre vite. Alcune operazioni, come visitare i social network, inviare file multimediali o vedere una persona in faccia dall'altra parte del pianeta, sono nuove ed esclusive della dirompente rivoluzione digitale degli ultimi anni. La maggior parte dei nostri incontri quotidiani con la tecnologia sono tuttavia evoluzioni di operazioni che già venivano svolte, seppur diversamente, in maniera più analogica e manuale. Cosa ha spinto quindi una intera società ad abbracciare così profondamente i mezzi tecnologici, talvolta dovendo superare barriere non indifferenti? Molte possono essere le risposte, ma un elemento comune è sicuramente l'efficienza. Ordinare un prodotto con un click richiede meno tempo, meno fatica, meno forza di volontà e meno mezzi, che recarsi fisicamente in un esercizio commerciale, interagire con altre persone, acquistarlo e portarlo a casa. Un esempio ha solleticato la mia curiosità recentemente, quello di NetMeeting²³: un primitivo sistema di videoconferenze progettato da Microsoft nella seconda metà degli anni '90, e diffusosi a cavallo degli anni 2000. Pur essendo primitivo e limitato dalla scarsa diffusione della banda larga in quegli anni, ha avuto un successo planetario.²⁴ Molte aziende multinazionali lo hanno scelto per favorire la comunicazione interna e sostituire le riunioni in presenza. Dove prima era richiesto un viaggio intercontinentale, ora bastava avviare un programma, e accontentandosi della bassa risoluzione o dell'audio non cristallino, poter svolgere una conversazione con persone in ogni angolo del pianeta. La tecnologia è stata raffinata negli ultimi 20 anni, spinta dall'enorme potenziale e prodotti primitivi, seppur rivoluzionari, come NetMeeting sono ora maturi e alla portata di tutti. Il "nipote" di NetMeeting, ora chiamato Teams, permette di velocizzare ogni

²³ Hayes et al, 2001.

²⁴ Per un approfondimento sui benefici riscontrati fin dalle origini della videoconferenza, Merric 2005.

ambito della comunicazione aziendale: dalla chat informale fra colleghi, all'assegnazione dei task, alla videoconferenza. Queste tecnologie, che hanno ricevuto un sostanziale slancio durante gli anni della pandemia, non smettono di essere al centro dell'attenzione dei principali colossi dell'informatica, che sono alla costante ricerca di evolverli, sfruttando nuove tecnologie come la realtà aumentata. Queste evoluzioni richiedono investimenti colossali in ricerca, hardware e formazione, spinti dal costante desiderio di dotarci di strumenti più efficaci per comunicare, acquistare, lavorare.

Lo stesso si può dire del mondo ADR, che ha fin da subito sperimentato con la tecnologia, spinto dalla necessità di rendere i propri processi più efficienti. In questo capitolo approfondirò l'evoluzione delle ADR in ODR, analizzando anche delle applicazioni pratiche come il Civil Resolution Tribunal della British Columbia.

2.2 – Cosa sono e perché sono state create?

Il movimento ADR è nato a livello locale, quando i fautori del movimento hanno deciso di creare centri di mediazione comunitaria nei singoli distretti per agevolare la ripresa del dialogo tra vicini contendenti. Esso, infatti, nasce come alternativa alla giustizia tradizionale nelle cause di piccole entità, per poi, nel tempo, acquisire maggior importanza, trovando applicazione anche nelle cause di maggior entità e portata, arrivando oggi ad abbattere le barriere nazionali. La diffusione dell'ODR è avvenuta in senso opposto. Le ODR (Online Dispute Resolution) sono nate prima a livello internazionale e poi, solo in un secondo momento, sono state adottate nei singoli Paesi. La nascita di questi particolari strumenti, “figli” del movimento ADR, è stata determinata dall'aumento vertiginoso delle controversie transfrontaliere di basso valore all'interno di marketplaces come eBay e Amazon. Gli stores online sono divenuti dei veri e propri centri di creazione di nuovo diritto, suscitando un clamore tale da richiedere un nuovo procedimento di risoluzione, specificamente costruito per questa nuova tipologia di controversie. Con l'avvento delle tecniche di comunicazione per via telematica e del fenomeno della vendita online si è assistito alla nascita di nuovi sistemi di risoluzione online delle controversie: le Online Dispute Resolution. Esse rappresentano una sorta di continuazione telematica

delle ADR, che con il tempo ha assunto una propria autonomia. Le qualità che più di tutte sembrano illuminanti del carattere innovativo delle ODR rispetto alle ADR, sembrano essere soprattutto la loro crescente istituzionalizzazione e il loro effetto standardizzante sulla controversia.

UNCITRAL, la commissione delle nazioni unite per il diritto commerciale, le ha definite come “Mechanisms for resolving disputes facilitated by electronic communications and other information and communications technology”²⁵. Secondo la stessa autorità vanno fatte rientrare nel novero delle ODR tutte quelle procedure con le quali le parti possono essere assistite nella gestione e risoluzione di una controversia in maniera semplice, veloce, flessibile e sicura, senza la necessità della presenza fisica in una riunione o udienza.

Prima di approfondire le loro caratteristiche, è bene fare un excursus sulla loro evoluzione.

2.2 – La prima generazione: le ODR *human based*

Le prime forme di ODR risultano pressoché sovrapponibili alle ADR: introducono nei tradizionali sistemi di risoluzione la possibilità di sfruttare le nuove tecnologie per mettere in contatto le parti. L’ICT (*Information and Communications Technology*) fornisce il mero mezzo con cui si svolge l’ADR, lasciando all’opera umana l’organizzazione e l’esecuzione dell’attività di facilitazione o elaborazione della soluzione. In questo caso quindi l’ODR rimane “*human based*”²⁶.

In questa categoria rientrano per esempio le procedure mediative che, invece di svolgersi in uno spazio fisico, si svolgono in videoconferenza, magari in streaming. Molte sono le società che offrono questo servizio online, creando uno spazio virtuale sicuro nel quale tenere le riunioni, oltre ad un mediatore qualificato ed esperto. La procedura di mediazione segue lo schema tradizionale della mediazione, in cui il terzo aiuta le parti a trovare una soluzione al problema, facendola emergere dai loro vissuti e dalle loro esigenze, in modo che sia la più soddisfattiva possibile per tutti²⁷.

²⁵ United Nations Commission On International Trade Law (UNCITRAL), “Technical Notes on Online Dispute Resolution”, 2017, p. 18, in https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. Trad.: “Meccanismi di risoluzione delle controversie facilitati dalle comunicazioni elettroniche e da altre tecnologie dell’informazione e della comunicazione”.

²⁶ Mingardo 2021, p. 131-132.

²⁷ Cfr. Camardi 2006.

L'Unione Europea ha perseguito la strada delle ODR con l'intento generale di contrastare la frammentazione del mercato interno, per evitare che le importanti differenze fra i Paesi membri, concernenti la disponibilità di mezzi efficaci per la risoluzione delle controversie, potessero scoraggiare lo sviluppo di un mercato interno comune.

Un passo avanti fondamentale in questa direzione è stato la direttiva UE n°11 del 2013, che ha portato il 9 gennaio 2016 all'attivazione di una piattaforma unica europea per le ODR.

2.3 – Le ODR nell'Unione Europea

Un notevole impulso connesso all'analisi, alla diffusione e alla pratica degli strumenti ODR nell'Unione Europea è stato impresso dalla Direttiva 2013/11/UE e dal Regolamento N. 524/2013. Si tratta di atti progettati per essere attuati insieme, in maniera che i consumatori abbiano accesso ad organismi ADR di qualità ma abbiano soprattutto la possibilità di individuare l'organismo più appropriato alle loro esigenze. La Direttiva si riferisce alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, sia nazionali che transfrontaliere, concernenti contratti di vendita o di servizi, mentre il Regolamento prevede l'istituzione di una piattaforma che ricopra il ruolo di punto d'accesso extragiudiziale per la risoluzione delle controversie online. La Direttiva prevede percorsi dal carattere essenzialmente volontario che non privano mai il consumatore del proprio diritto giurisdizionale, semplificati, revisionati e realizzati, eventualmente, anche per via telematica.

Il Regolamento europeo sulle Online Dispute Resolution (ODR) - regolamento (UE) N. 524/2013²⁸ del parlamento europeo del 21 maggio 2013, riguarda le procedure destinate a risolvere extra giudizialmente le controversie tra imprese e consumatori, originate dai contratti di compravendita di beni e servizi stipulati online.

Questo provvedimento ha imposto alla Commissione di creare una piattaforma ODR destinata ai consumatori e ai professionisti europei, che permettesse di individuare e

²⁸ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (c.d. Regolamento sull'ODR per i consumatori), in <https://eurlex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=IT>.

coordinare la risoluzione delle controversie commerciali nei vari paesi membri dell'Unione. Il regolamento 524/2013 va letto in combinato disposto con la direttiva 2013/11/UE, secondo cui gli stati membri devono garantire che tutte le controversie tra consumatori residenti e professionisti stabiliti nell'Unione derivanti dalla vendita di beni o dalla fornitura di servizi possano essere presentate a un organismo ADR²⁹. La piattaforma, conforme all'art. 12 della Direttiva 2013/11/UE e all'art. 5 del Regolamento UE n. 524/2013, rappresenta il "unico punto di accesso extragiudiziale"³⁰ per la risoluzione online delle dispute, coinvolgendo vari organismi connessi. Il suo sito web interattivo è disponibile nelle lingue ufficiali dell'UE, con l'obiettivo di offrire mezzi rapidi ed efficaci per evitare il contenzioso ordinario, aumentando la fiducia nel mercato digitale e garantendo un "livello elevato di protezione dei consumatori"³¹.

L'intervento normativo mira a garantire che gli istituti di Risoluzione delle Controversie dei Consumatori (Consumer Dispute Resolution o CDR) rispettino i requisiti di qualità in tutta l'UE, consentendo ai consumatori l'accesso a garanzie di sistemi alternativi di risoluzione delle dispute ovunque si trovino. L'obiettivo del legislatore europeo è garantire la piena copertura degli Stati membri ai sistemi ADR/ODR, affrontando efficacemente le dispute transfrontaliere nell'e-commerce attraverso un sistema di risoluzione online.

Dal punto di vista del legislatore comunitario, gli Stati membri devono sostenere lo sviluppo di istituti che rispondano ai requisiti minimi di competenza, indipendenza, imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità. Il rispetto di questi principi è essenziale per l'inclusione di un organismo di qualità nell'elenco sottoposto alla Commissione. La piattaforma ODR e il suo Regolamento sono più "inclusivi" rispetto alla precedente legislazione, consentendo sia ai consumatori che ai professionisti di cercare organismi ADR nel database.

I professionisti possono utilizzare tali organismi ADR solo se autorizzati dalle legislazioni nazionali. Per aumentare la comprensione del nuovo sistema, è stata creata una rete assistenziale per la risoluzione delle dispute online. Il Regolamento prevede la designazione da parte di ogni Stato membro di un punto di contatto ODR per fornire

²⁹ Costagliola, "Risoluzione delle controversie online dei consumatori: nuovo regolamento (UE) n.524/2013", Diritto.it 20/06/13.

³⁰ Art 12 Direttiva 2013/11 UE, relativo al legame fra Direttiva e Regolamento.

³¹ Art 60 Direttiva 2013/11 UE, relativo agli obiettivi della direttiva.

assistenza nelle controversie. In Italia, il punto di contatto ODR è il Centro Consumatori ECC-Net Italia,³² designato come ODR Contact Point secondo il d. Lgs. 130/2015. I punti di contatto ODR supportano le parti nelle dispute presentate attraverso la piattaforma, agevolando la comunicazione e informando i consumatori su altri mezzi di tutela disponibili. Gli Stati membri non possono precludere ai soggetti che scelgono di utilizzare lo strumento ODR l'accesso al contenzioso ordinario, garantendo il diritto di accesso alla giustizia³³.

2.3.1 – La piattaforma ODR dell'UE

La piattaforma³⁴ si presenta in modo molto semplice ed accogliente, con un sito che rispecchia a pieno i dettami del legal design³⁵. La navigazione del sito è intuitiva e schematica, con interfacce semplici e moderne che accompagnano l'utente dall'inizio alla fine della procedura.

Un elemento degno di nota è il fatto che al consumatore che voglia presentare un reclamo non è richiesto di registrare un account, ma tutti i dati utili vengono raccolti direttamente nella procedura.

Come breve nota tecnica, ci tengo a specificare che la piattaforma è hostata presso uno dei principali operatori web belgi, ed è dotata di tutte le più moderne funzionalità di sicurezza.

Il sistema ODR, per funzionare correttamente e raggiungere i suoi obiettivi, richiede un sistema che generi, elabori, archivi le comunicazioni fra le parti in modo sicuro e criptato.

La piattaforma si sviluppa attraverso diverse fasi: il consumatore che desidera avviare la risoluzione della controversia online compila un modulo di reclamo online con tutte le informazioni necessarie per determinare l'organismo ADR competente e lo presenta sulla

³² www.ecc-netitalia.it.

³³ Reg. 524/2013, cons. 26: “Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali sanciti dall'articolo 47 della carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. L'ODR non è intesa a sostituire le procedure giudiziali o a privare i consumatori o i professionisti del loro diritto di rivolgersi ai tribunali, né può farlo. Il presente regolamento non dovrebbe pertanto contenere alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il loro diritto di accesso al sistema giudiziario”.

³⁴ I consumatori possono presentare i propri reclami presso il sito www.ec.europa.eu/consumers/odr in una delle 23 lingue ufficiali dell'UE.

³⁵ Da www.legaldesign.eu: “Il legal design serve a generare risposte innovative a problemi concreti e a realizzare procedure, servizi e contenuti chiari, utili e adatti all'utente finale”.

piattaforma ODR. Il reclamo viene poi inviato al commerciante coinvolto, che fornisce ulteriori informazioni rilevanti. Il consumatore e il professionista concordano sulla scelta di un organismo ADR per gestire la loro controversia, e una volta raggiunto l'accordo, la piattaforma ODR trasferisce automaticamente il reclamo a tale organismo. L'organismo ADR comunica prontamente se accetta o rifiuta la trattazione del reclamo. In caso di accettazione, gestisce l'intero caso online, comunicando le regole procedurali tramite la propria infrastruttura online o utilizzando la piattaforma ODR e prende una decisione entro 90 giorni. La piattaforma fornisce anche tutti i servizi di traduzione necessari alla comprensione ottimale delle parti coinvolte.

Tuttavia, la piattaforma non rappresenta una soluzione universale e presenta alcuni limiti, il principale dei quali riguarda il suo campo di applicazione. In conformità all'articolo 2 del presente Regolamento, l'utilizzo della piattaforma è circoscritto alle dispute che sorgono tra consumatori e professionisti nel contesto della vendita online di beni e servizi. Inoltre, il Regolamento si applica solo nella misura in cui la legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente autorizzi la risoluzione di tali controversie attraverso l'intervento di un organismo ADR.

2.4 – Le ODR più integrate al mondo: il Civil Resolution Tribunal

Nella regione più a Ovest del Canada, la British Columbia, è nato nel 2015 uno degli esempi più riusciti di integrazione delle ODR nei sistemi di giustizia tradizionale. Istituito dal Civil Resolution Tribunal Act del 2012, il Civil Resolution Tribunal (CRT) nasce come organismo per dirimere le piccole controversie (“small claims”) e le dispute condominiali. Nel 2018 la sua giurisdizione è stata espansa per comprendere anche i casi di incidenti automobilistici e altri casi previsti da norme specifiche. Il tribunale opera sotto l'autorità del Civil Resolution Tribunal Act [sbc 2012] chapter 25, una norma che ne regola ogni aspetto operativo in modo molto dettagliato.

Prima dell'introduzione del CRT, i sistemi ODR erano primariamente privati o progetti non a scopo di lucro³⁶. È ferma opinione di Shannon Salter, presidente del CRT dal 2014 al 2022, che la promessa delle ODR di accrescere l'accessibilità alla giustizia non possa

³⁶ Barendrecht, 2016.

essere del tutto realizzata se tali sistemi non vengono integrati nel sistema di giustizia pubblico, come è stato fatto con il CRT.³⁷ La capacità dei sistemi ODR di affrontare la controversia dal punto di vista del consumatore finale (o comunque del diretto interessato), è qualcosa che i sistemi di giustizia tradizionale fanno fatica a concepire. “Quali parti del processo tradizionale sono necessarie, e quali sono meramente dei relitti di un’epoca passa?” si chiede Salter. I sistemi ODR privati sono costruiti secondo le regole della programmazione, e ottimizzati per ottenere il miglior risultato attraverso test empirici.

Il ministero della Giustizia della British Columbia ha iniziato ad ipotizzare l’uso di ODR dal 2011, con un concorso sulla giustizia pubblica³⁸. Lo stesso anno, un tribunale amministrativo locale ha iniziato ad utilizzarle per risolvere le dispute sulle tasse immobiliari, in congiunzione con metodi più tradizionali³⁹. Il successo di queste iniziative porta, nel 2012, il Governo della British Columbia ad emanare il Civil Resolution Tribunal Act, che si pone l’obiettivo di utilizzare la tecnologia e le ADR per aumentare l’accessibilità della giustizia. L’accesso al CRT deve essere veloce, economico, informale e flessibile.

Prima di iniziare una procedura con il CRT, un individuo con una controversia può utilizzare uno strumento online chiamato Solution Explorer⁴⁰, che utilizza una procedura guidata per aiutarlo a capire meglio le caratteristiche della sua situazione, in modo che possa compiere scelte informate su come risolverla. Ad esempio, un individuo che stia cercando di dirimere una controversia legata ad una penale di condominio, potrà ricevere un riepilogo della normativa applicabile, ed un template di una lettera da inviare alle altre parti coinvolte.

Se Solution Explorer non è sufficiente a risolvere la questione, l’individuo può iniziare la procedura di registrazione della sua controversia presso il CRT, utilizzando l’apposito modulo online. Una funzionalità chiave del CRT è quella che si assicura, ove possibile, che l’utente debba inserire ogni informazione una volta sola e il sistema sia in grado di mantenerla in memoria attraverso l’intera procedura.

³⁷ Salter, 2017.

³⁸ Thompson, 2014.

³⁹ Property Assessment Appeal Board, online: www.assessmentappeal.bc.ca/Resources/ODRHelp.aspx.

⁴⁰ Per approfondire: www.civilresolutionbc.ca/self-help.

Dopo che le parti abbiano ricevuto notifica del contenzioso, vengono messe brevemente in comunicazione diretta per dare loro una opportunità di negoziazione autonoma. Se questa non va a buon fine, le parti entrano nella fase cosiddetta “facilitata”, in cui un soggetto terzo detto “facilitatore” cerca di favorire la negoziazione attraverso tutti i mezzi di comunicazione disponibili, dalla e-mail, alla piattaforma CRT alla video conferenza. Tutte le comunicazioni in questa fase sono strettamente confidenziali, non visibili neanche ai membri del CRT. Se le parti giungono ad un accordo, il facilitatore può chiedere al CRT di convertire l'accordo in un ordine vincolante.

Se le parti non giungono ad un accordo, il facilitatore si occupa di prepararle per il giudizio aiutandole a raccogliere ed organizzare i propri argomenti, pur rimanendo neutrale. La disputa viene poi trasferita ad un membro del tribunale, un avvocato specializzato nella materia in oggetto, che raccoglie gli argomenti delle parti, valuta le prove ed emette una decisione vincolante, che viene comunicata via e-mail alle parti. La deposizione delle parti avviene tipicamente in forma scritta, ma se la natura della controversia richiede la forma orale, questa viene adempiuta tramite video conferenza.

Dall'inizio alla fine, il processo del CRT è pensato per durare circa 90 giorni, con un costo totale per le parti di circa 200\$, al netto di eventuali esenzioni. In caso la disputa si sia risolta prima della conclusione dell'iter completo, il costo viene ridotto ai soli servizi di cui le parti hanno usufruito. Le sfide affrontate da questo innovativo progetto sono state molte, imputabili soprattutto alle caratteristiche di novità di cui è portatore.

La prima è la paura del cambiamento. Come descritto da Salter, nel momento in cui il CRT era stato presentato, taluni avevano temuto che avrebbe fatto un uso eccessivo di algoritmi di decisione, sovvertendo lo status quo del mondo legale. La maggior parte delle piattaforme ODR si basano su una combinazione di AI (*artificial intelligence*, intelligenza artificiale) e abilità e giudizio umani. Per esempio, Solution Explorer utilizza una AI per comprendere al meglio il problema esposto dall'utente, e fornire informazioni rilevanti. Tuttavia, le fasi di mediazione facilitata e il giudizio sono condotte da umani. Nelle ODR (human-based, in questo caso) la tecnologia permette di connettere il pubblico con gli esseri umani più adatti al loro problema, limitandosi a rendere più efficiente il procedimento.

Un'altra sfida è quella che riguarda le ADR in generale, ed è il dilemma che divide la forma con cui questa avviene⁴¹: per alcuni le ADR non sono efficaci se, per esempio, i partecipanti non sono nella stessa stanza, in modo che possano giudicare il reciproco linguaggio non verbale. Si può però argomentare che la mediazione da remoto permetta di rimuovere molte barriere: il costo maggiore della mediazione in presenza, il tempo maggiore richiesto, lo stress dato dal luogo non familiare, che può disporre negativamente le parti alla discussione. Alcuni studi sembrano confermare che la mediazione a distanza sia comparabile sia come efficacia nel raggiungere un accordo, sia nella soddisfazione riportata dalle parti coinvolte.⁴²

2.5 – La seconda generazione: le ODR *machine based*

Nel continuo progresso di questa tecnologia, era inevitabile che avvenisse un ulteriore passo in avanti: dal ruolo di mera facilitatrice del lavoro di mediatori umani, con le ODR di seconda generazione la tecnologia assume un ruolo attivo e centrale. Essa, infatti, arriva ad appropriarsi anche dell'attività mediativo-conciliativa, sostituendo il lavoro umano. L'intelligenza artificiale ha fatto enormi passi avanti negli ultimi anni. Al tempo della scrittura di questo elaborato, modelli AI generalizzati sono in grado di compiere ragionamenti complessi a partire da input non standard, fornire risposte basate su deduzioni dalle conversazioni pregresse e soprattutto relazionarsi con l'utente umano in maniera sempre più indistinguibile rispetto ad un operatore fisico.⁴³

Grazie a queste evoluzioni, l'AI ha potuto dare forma a nuovi tipi di ODR, che meritano la classificazione di cyber ADR. In questi strumenti, l'intelligenza umana convive e si ibrida con l'intelligenza artificiale. Questi strumenti tecnologici rientrano nella definizione di cybernetica, la disciplina ideata

⁴¹ Cfr. e.g. Joseph Goodman, 2003.

⁴² Catherine Tait, 2013. "Evaluation of the Distance Family Mediation Project: Report on Phase III of the Technology-Assisted Family Mediation Project" (March 2013), online: <<http://www.mediatebc.com/PDFs/1-2-Mediation-Services/Distance-Family-Mediation-Evaluation-Report-FINAL.aspx>>.

⁴³ A. M. Atto, 2023.

da Norbert Wiener nel 1950⁴⁴ fondata sull'ipotesi di un'analogia funzionale tra i meccanismi di comunicazione e di autoregolazione propri degli esseri viventi e quelli propri delle macchine. Una delle prime forme di ODR fondate su questo principio è stata la negoziazione online a "modello cieco": si tratta di un sistema che permette di risolvere agevolmente liti di carattere monetario, che ha trovato una ottima applicazione in campo assicurativo. Questo sistema prevede che il richiedente compili e invii online una istanza con la sua proposta di negoziazione. L'altra parte viene contattata dal provider del servizio, e se accetta la procedura ha inizio. Il software che presiede all'iter prevede che le parti si scambino offerte e controfferte monetarie, per un periodo di tempo prefissato. L'ammontare delle offerte è sconosciuto alle parti, trasparente solo al software, che funge da terzo. La risoluzione della controversia avviene se, entro il tempo stabilito, la richiesta della parte proponente rientra, con una certa percentuale di approssimazione, nell'offerta del soggetto convenuto. Questo sistema non richiede software di gestione complessi, ma ha fornito un modello su cui far evolvere ulteriormente la disciplina e la tecnologia. Il moltiplicarsi di sistemi esperti legali (SEL) sempre più raffinati, sta portando una pesante innovazione nel settore. Alla 16ma conferenza Internazionale sulle ODR, tenutasi a Parigi nel 2017, una intera sezione è stata dedicata all'impatto dei sistemi IA sulle ODR. Nel prossimo capitolo approfondirò come le nuove tecnologie stiano rivoluzionando questo settore, che è ad un punto cruciale della sua evoluzione.

⁴⁴ Wiener, 1959.

CAPITOLO 3 – LE SMART-ODR

3.1 - L'AI nella risoluzione delle controversie

L'intelligenza artificiale è diventata un nuovo motore per la crescita economica. I sistemi di AI saranno in grado di risolvere problemi la cui scala e complessità vanno oltre le capacità umane. Gli sviluppi avanzati dell'AI aprono nuove prospettive anche nel settore della giustizia. In questo settore, forse più che in altri, è fondamentale capire quando una macchina è in grado di fornire una risposta affidabile e qual è il ruolo che questi sistemi meritano nel nostro sistema giudiziario e sociale. Già da alcuni anni queste tecnologie si sono distinte per la rapidità e l'efficienza con cui hanno risolto i problemi su cui venivano applicate. Un crescente impegno è stato posto nell'utilizzare la tecnologia per migliorare l'efficienza delle ODR, includendo sistemi decisionali automatizzati che permettano agli individui di risolvere le proprie dispute facilmente e in modo economico.

Questi strumenti sono già stati ammessi nella maggior parte delle normative di arbitraggio istituzionali⁴⁵, che lasciano ampio spazio alle parti nei metodi per raccolta dei fatti, permettendo la gestione del caso e lo svolgimento di udienze online e la crescente digitalizzazione di tutti i processi. L'art 20 comma 2 delle Regole sull'arbitrato di ICDR permette e incoraggia l'uso di strumenti tecnologici.

Tali strumenti tecnologici, inizialmente limitati all'analisi testuale, alla ricerca legale⁴⁶ o alla revisione di contratti, stanno acquisendo in alcuni casi un ruolo ancora più attivo. Questi sistemi rientrano nella categoria del *Legal Advice*, (consulenti legali) e sono sistemi che, sulla base di una serie di domande poste dal sistema, producono consulenza legale su misura. In alcuni casi, il risultato è un documento legale, pronto per essere utilizzato. Dall'unione di tutti questi concetti in un unico prodotto nasce il concetto di avvocato robot.

⁴⁵ Vedi art. 19 della Legge Modello UNCITRAL sull'arbitrato commerciale e l'art 19 delle Norme ICC (*International Chamber of Commerce* o camera internazionale del commercio).

⁴⁶ È il processo di ricerca dell'informazione necessario a supportare la decisione legale. In pratica, si tratta generalmente di ricercare nella norma e (per i paesi di common law) nel precedente per individuare riferimenti pertinenti al caso in oggetto. Dale R. (2019).

Un esempio straordinariamente riuscito di questa evoluzione è l'esperienza di DoNotPay, a cui mi sembra utile dedicare una descrizione.

3.2 - DoNotPay: rivoluzionare l'accesso alla giustizia attraverso la tecnologia e l'automazione

Il nome di DoNotPay, la piattaforma fondata dal giovanissimo imprenditore Joshua Browder, è recentemente stato messo sotto i riflettori per aver provato ad utilizzare una AI come sostituto di un avvocato in un processo civile, presso un tribunale dello Stato della California. L'iniziativa ha suscitato reazioni di scalpore e scetticismo da parte della comunità legale americana, che ha diffidato ufficialmente Browder e la sua società dal procedere.⁴⁷

DoNotPay, tuttavia, nasce con ben altre ambizioni.

Nel 2015 la città di New York City ha incassato da sola 565⁴⁸ milioni di dollari dalle multe sui parcheggi, con un ammontare medio per multa inferiore ai 100\$. Nella maggioranza dei casi, il costo di un avvocato, necessario per richiedere l'appello in giudizio della contravvenzione, superava ampiamente il costo della multa stessa.

Da qui nasce l'intuizione di Browder, allora studente universitario, che crea un software per scansionare le normative sulla circolazione stradale americane, per aiutarlo a contestare delle multe ricevute. Per velocizzare il processo, automatizza l'iter di contestazione e lo trasforma in un sito web che potesse permettere ad altri di farne uso.

Il sito è un successo, prendendo velocemente piede come il punto di riferimento per la contestazione di ticket.

Dal suo lancio nel 2015, DoNotPay ha esteso i suoi servizi a diversi ambiti di consulenza legale, pur rimanendo specializzata nel suo scopo originario.

La società mette a disposizione il suo servizio tramite un chatbot, che ottenute le informazioni necessarie sul caso, individua le operazioni da svolgere e genera

⁴⁷ Per approfondire vedi: www.corriere.it/tecnologia/23_febbraio_05/1-avvocato-robot-di-donotpay-gia-licenziato-nei-prossimi-giorni-avrebbe-dovuto-assistere-il-suo-primo-cliente-cd42ebce-a9a9-4933-960b-0401dd1ebxk.shtml.

⁴⁸ Vedi dati forniti da: www.globenewswire.com/news-release/2022/04/22/2427254/0/en/AI-Software-Market-in-Legal-Industry-Growth-Trends-COVID-19-Impact-and-Forecasts-2022-2027.html

automaticamente, in determinate condizioni, una lettera di contestazione specifica per la contravvenzione, che l'utente deve semplicemente stampare e firmare.

Il chatbot funge da interfaccia utente per una IA piuttosto evoluta.

L'intelligenza artificiale si propone di sviluppare modelli computazionali di comportamento intelligente in modo che i computer possano eseguire compiti che richiedono intelligenza umana. Tali compiti includono quelli del senso comune e quelli di natura esperta, che richiedono conoscenze e abilità specifiche. Va notato che l'ambizione di sostituire completamente l'uomo tramite un sistema di intelligenza artificiale è priva di fondamento tecnico, etico e giuridico, ma tali sistemi possono comunque fornire un valido supporto per prendere decisioni in settori altamente specialistici.

DoNotPay rientra nella categoria dei sistemi esperti, differenziandosi dai sistemi informatici tradizionali in vari aspetti:

1. La conoscenza è applicata in modo meno rigido e predeterminato.
2. È possibile aggiungere nuova conoscenza senza modificare le procedure.
3. Il sistema è in grado di esporre la conoscenza su cui si basa e spiegare i risultati ottenuti.

Da maggio 2023, il chatbot è stato profondamente rinnovato grazie al motore di elaborazione GPT-3 di OpenAi, acquisendo una maggiore consapevolezza e migliorando l'affidabilità delle sue risposte.

In aggiunta, la società mette a disposizione risorse legali liberamente consultabili, per aiutare i suoi utenti nella comprensione delle risposte ottenute.

3.3 - L'enforcement delle decisioni e le opportunità offerte dalla blockchain

Nessun sistema di risoluzione delle controversie può funzionare efficacemente se il risultato della procedura non può essere fatto rispettare. Nel contesto delle ODR, il problema è particolarmente difficile: siccome le controversie sorte da transazioni e-commerce sono tipicamente di basso valore, appoggiarsi al costoso e complesso sistema di esecuzione giudiziaria è spesso fuori dalle possibilità realisticamente perseguibili. Per questo è necessario implementare meccanismi in grado di auto-applicare il risultato dell'ODR, una volta che questa si è conclusa con successo. Questi meccanismi sono detti

di self-enforcement e possono essere realizzati in diversi modi. Il professor Pietro Ortolani propone di prendere ispirazione dal sistema Bitcoin per ideare nuovi e più efficaci sistemi di self-enforcement.⁴⁹

3.4 - I sistemi di self-enforcing

Nell'ampio panorama dei servizi ODR offerti dal mercato, alcuni di loro si sono già dotati di sistemi di self-enforcing, basati sulla tecnologia. Uno degli esempi meglio realizzati è quello adottato da ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), un ente di gestione internazionale che svolge incarichi di gestione della rete Internet, con sede negli Stati Uniti. Per raggiungere un'altra persona su internet, o meglio il computer che sta utilizzando, è necessario inserire nel proprio computer l'indirizzo di tale macchina. Affinché i computer riescano a rintracciarsi, tale indirizzo deve essere univoco. Per permettere che l'indirizzo di un computer sia facilmente ricordabile da un essere umano, è stato ideato il sistema DNS (Domain Name System), che può associare un indirizzo di rete, composto da un numero variabile di cifre decimali, ad una parola o ad una serie di caratteri. Il nome di dominio, per esempio unipd.it, costituisce una parte essenziale del brand di una azienda, talvolta anche dell'identità di un individuo, ed è un elemento fondamentale su cui si basano tutti i siti web, le applicazioni, i sistemi di e-mail. È fondamentale quindi che non sia possibile per individui o entità non autorizzate appropriarsi del dominio altrui, o replicarlo.

Esistono vari gestori nazionali che si occupano di verificare che questo accada e ICANN si occupa di coordinarli a livello globale, per garantire la funzionalità di internet in tutto il mondo.⁵⁰

Per risolvere le dispute legate alla titolarità dei domini web, ICANN ha sviluppato UDRP⁵¹ (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy), uno strumento ODR specializzato nel restituire un dominio al legittimo proprietario.

Le decisioni di UDRP, grazie all'autorità goduta da ICANN, sono self-enforcing: quando la risoluzione della disputa ha stabilito quale delle parti è la legittima proprietaria del

⁴⁹ Ortolani (2016), Self-Enforcing Online Dispute Resolution: Lessons from Bitcoin da *Oxford Journal of Legal Studies*, Vol. 36, No. 3 (2016), pp. 595–629.

⁵⁰ Vedi www.icann.org/resources/pages/what-2012-02-25-it per approfondire.

⁵¹ ICANN Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy <www.icann.org/resources/pages/policy-2012-02-25-en>. Per una analisi di ICANN e di UDRP vedi Hornle, J. (2009).

dominio, l'ente semplicemente associa il domain name all'indirizzo della parte prevalente.

Ortolani suggerisce una similarità fra le controversie di UDRP e quelle su contratti di acquisto online (e-commerce), che rappresentano la maggioranza delle controversie gestite tramite ODR: nel primo caso le regole di UDRP stabiliscono quale delle parti ha diritto a possedere il dominio, nel secondo le regole del negozio online stabiliscono se è il venditore a dover vedere confermato il trasferimento della somma in oggetto alla transazione, o se è l'acquirente ad avere diritto ad un rimborso.

È certamente possibile che gli acquisti online diano vita a controversie complesse, in cui vi sono ulteriori richieste o contestazioni. In questi casi, sono necessarie forme di risoluzione più complesse, ma si tratta della minoranza dei casi. La maggior parte delle controversie di e-commerce sono semplici: tipicamente l'acquirente contesta che la merce non sia stata spedita o che il servizio non sia stato erogato. Tali controversie sono perfettamente gestibili da un sistema come quello citato sopra, posto che un buon apparato di regole sia stato predisposto.

L'adempimento volontario della decisione può inoltre essere incoraggiato attraverso l'implementazione di sistemi di feedback dei commercianti online. Questo può avvenire attraverso meccanismi basati sul rating o sulla certificazione di affidabilità. Nel primo caso è demandato all'utente stesso, dopo la conclusione della procedura ODR, di fornire un feedback sul comportamento tenuto dal commerciante. Un commerciante che sia solito non adempiere alle decisioni riceverebbe feedback negativi e verrebbe valutato dal sistema come non meritevole di fiducia.⁵²

Le certificazioni, denominate "Trustmark", sono indicazioni di qualità che segnalano il commerciante che le riceve come corretto. Possono essere erogate e revocate da enti di verifica terzi o dall'organismo ODR stesso, a seguito dell'adempimento o meno del commerciante.

⁵² Schultz, (2007).

3.5 - La necessità di self-enforcement diretto

Anche se il self-enforcement svolge un ruolo importante nell'incoraggiare l'adempimento volontario alle procedure ODR, è necessario che venga integrato da procedure di enforcement dirette, che avvengano in modo automatico a prescindere dalla volontà della parte. Questo perché molte transazioni commerciali online sono compiute da venditori occasionali, che poco si curerebbero di eventuali feedback negativi, e venditori fraudolenti potrebbero continuare ad operare indisturbati per breve tempo, prima che i feedback negativi rallentino il loro esercizio. La certezza dell'applicabilità delle decisioni inoltre funge da deterrente perché le parti rispettino le obbligazioni contrattuali, limitando il numero di controversie.

Perché la decisione di una ODR concernente una transazione commerciale sia applicabile forzatamente, è necessario che il sistema ODR sia in grado di controllare il trasferimento di fondi fra le parti. Questo avviene già in parte grazie a meccanismi predisposti nei sistemi di pagamento elettronici, detti "chargeback" o più semplicemente storni. Un sistema ODR che abbia accordi precisi col gestore dei servizi di pagamento potrebbe ordinare lo storno della somma di denaro oggetto della controversia dal metodo di pagamento utilizzato, ottenendo l'applicazione della decisione. Il Professor Ortolani sostiene che dal sistema su cui si basa la criptovaluta Bitcoin, si possa prendere ispirazione, per realizzare sistemi di self-enforcement più efficaci e moderni. Prima di valutare questa possibilità, è necessario comprendere cosa sia Bitcoin e cosa offra.

3.6 – I fondamenti del sistema Bitcoin

Bitcoin è un sistema monetario internazionale, lanciato nel 2009⁵³ con l'obiettivo di fornire la possibilità di scambiare valore fra soggetti, senza la necessità di un intermediario bancario. Per capirne meglio le innovazioni, è utile confrontarlo con i

⁵³ Il Sistema di Bitcoin è stato teorizzato per la prima volta in un documento pubblicato online, ora disponibile presso il sito ufficiale, firmato dallo pseudonimo S. Nakamoto, 'Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System' <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>.

sistemi monetari tradizionali. I pagamenti fatti attraverso istituzioni finanziarie si basano su un sistema fiduciario, in cui una parte terza (l'istituzione finanziaria) fornisce una garanzia sullo scambio di valore, permettendo che questa possa essere revocata in caso (per esempio) di truffa. Per questo motivo, questi sistemi hanno un costo, nella forma di commissioni pagate dagli utenti all'istituzione. Bitcoin, d'altro canto, è in grado di minimizzare i costi di transazione implementando un sistema non fiduciario, in cui non è presente una terza parte nello scambio.⁵⁴ La valuta viene immagazzinata dai possessori nei propri computer, smartphone o apparecchi specializzati, in dei file crittografati (wallet) contenenti delle stringhe non replicabili, che rappresentano unità o frazioni della valuta. Quando l'utente dispone il trasferimento dei propri fondi, trasferisce questi file dal proprio wallet a quello dell'utente con cui vuole scambiare denaro.

Questo non richiede che nessuna delle parti mostri la propria identità: i wallet sono identificati da un codice, detto "public key" o "Bitcoin address", che non è riconducibile all'identità del suo proprietario.

Le transazioni sono registrate da un registro pubblico chiamato "blockchain". Una blockchain potrebbe essere definita una struttura di dati condivisa e immutabile, composta da un registro digitale di transazioni decentralizzato⁵⁵, le cui voci sono raggruppate in blocchi concatenati in ordine cronologico, la cui integrità è garantita dall'uso della crittografia asimmetrica. Essa è immutabile in quanto, di norma, il suo contenuto una volta scritto, non è più modificabile o eliminabile, previa l'invalidazione dell'intero network. I blocchi di transazioni vengono creati, condivisi ed archiviati nel registro decentralizzato, presente quindi interamente o frazionato in tutti i nodi che appartengono alla medesima blockchain; i nodi rappresentano concettualmente i singoli utenti che partecipano nel network. Grazie alla decentralizzazione del registro, il sistema risulta essere più sicuro e meno suscettibile ad attacchi fisici e informatici.

La blockchain è quindi un registro pubblico dove ogni utente può verificare ogni transazione mai fatta in Bitcoins, ma questo registro non contiene l'identità di chi ha compiuto l'operazione, a parte il suo anonimo Bitcoin address.

⁵⁴ Anderson, T.A. (2014).

⁵⁵ Composto da più nodi indipendenti, in grado di operare in sintonia per elaborare, archiviare e modificare un dato. Per approfondire: De Filippi, Primavera, The Interplay between Decentralization and Privacy: The Case of Blockchain Technologies (September 14, 2016). Journal of Peer Production, Issue n.7: Alternative Internets, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2852689>.

Tuttavia, la potenzialità della rete di Bitcoin si spinge ben oltre. La vera e propria transazione avviene tramite uno script, che identifica quali fondi trasferire da dove a dove in che momento. Agli utenti della rete è data piena potestà di modificare questi script, per ottenere l'utilità che desiderano. È possibile scrivere veri e propri contratti, che eseguono azioni al verificarsi di determinate condizioni. Questo apparentemente piccolo dettaglio, trasforma Bitcoin da solo sistema di scambio di valore, ad espressione dell'autonomia privata⁵⁶: permette la creazione di contratti, i cui contenuti possono essere eseguiti automaticamente.

3.7 – L'esigenza di sistemi ODR specifici

“In un sistema che non riconosce il ruolo di nessuna autorità centrale, come possono gli individui proteggersi?”⁵⁷ si chiede Ortolani nel suo articolo. Lo stesso whitepaper di Bitcoin, documento firmato dallo pseudonimo Satoshi Nakamoto, affronta direttamente il concetto di fiducia, che ritiene imperfetta come fondamento di un sistema monetario e al suo posto propone sistemi escrow sviluppati dagli utenti. Questa affermazione rappresenta il cuore del legame indissolubile e necessario fra sistemi blockchain e ODR auto gestite. Il sistema escrow proposto consiste nell'utilizzo di un soggetto terzo, che funge da intermediario fidato, a cui trasferire i fondi. L'escrow li tratterrà finché la transazione non sarà conclusa correttamente, inviandoli infine al venditore. Cosa succede però se l'escrow collude con una delle parti, o agisce fraudolentemente?

Per quanto Nakamoto rifiuti l'idea di fiducia, essa sembra ritornare come elemento necessario.

Per aggirare questo problema, gli utenti di Bitcoin hanno sviluppato un sistema più evoluto: il sistema a firma multipla.

Questo sistema funziona in maniera simile ad una cassetta di sicurezza, che può essere sbloccata solo dall'inserimento simultaneo di due chiavi, possedute da individui separati. Due parti che intrattengono una transazione possono utilizzare questo dispositivo per depositare le cryptovalute oggetto dello scambio (eg il controvalore della merce in

⁵⁶ Ortolani, (2016), p.608.

⁵⁷ Ortolani, (2019), p440.

vendita), finché la transazione non viene completata. A quel punto la blockchain fornisce alle parti le chiavi per sbloccare il dispositivo e disporre delle valute. In caso di disputa, nessuna delle parti può accedere ai fondi, ma entrambi possono chiedere ad un terzo aggiudicatore di verificare i fatti e determinare quale parte ne abbia diritto. All'aggiudicatore viene fornita una terza chiave, che egli deciderà di conferire alla parte che ritiene nel giusto, permettendole di sbloccare i fondi. Per quanto la scala dell'economia di Bitcoin sia molto ridotta rispetto a quella "tradizionale"⁵⁸, al momento della scrittura di questo testo la quantità di Bitcoin immagazzinati in sistemi a firma multipla ammonta al 22% della liquidità totale circolante⁵⁹.

3.8 – Dalla Blockchain un'opportunità: automatizzare le ODR

Sebbene Bitcoin offra, come approfondito precedentemente, rudimentali strumenti di automazione contrattuale attraverso l'editing degli script, funzionali allo svolgimento di una transazione, esiste un sistema che ha fatto di questo aspetto una delle sue caratteristiche centrali. Si tratta del più promettente fra i progetti nati dal whitepaper di Bitcoin: Ethereum.

Ethereum nasce nel 2015 per opera del geniale programmatore di origini russe Vitalik Buterin, con l'obiettivo di permettere ai suoi utenti di intrattenere transazioni più complesse del semplice trasferimento di valuta. Quando due utenti Ethereum stringono un accordo, hanno la possibilità di tradurre la loro volontà in codice, che viene eseguito dalla blockchain, in questo modo trasferendo l'aspetto fiduciario della transazione da se stessi alla tecnologia.

Questo meccanismo è detto "smart contract".⁶⁰

Anche se apparentemente in grado di sostituire la necessità di una terza parte nella gestione di una controversia, è bene premettere i limiti di questa tecnologia, prima di

⁵⁸ All'autunno 2021, in cui il prezzo della cryptovaluta Bitcoin si attestava a 50.000\$, il valore circolante totale era di 1/10 rispetto a quello dell'oro.

⁵⁹ Per visionare statistiche aggiornate visionare il portale: <https://txstats.com/d/000000015/p2sh-statistics?orgId=1> osservando il valore relativo a P2SH (*pay to script hash*).

⁶⁰ Ironicamente non si tratta né di un contratto nel senso proprio del termine (in quanto un contratto non è assoluto, ma dipende dalla legge applicabile), né di una entità smart, non avendo (per il momento) capacità di AI. *Mateja Durovic and Andre' Janssen, 'The Formation of Blockchain-based Smart Contracts in the Light of Contract Law' (2018) 26(6) European Review of Private Law 753.*

apprezzarne i pregi. Non tutti gli aspetti di un accordo possono essere ridotti a codice, in quanto è spesso necessario fare riferimento a concetti non deterministici come la buona fede e la ragionevolezza. Lo smart contract si plasma perfettamente a transazioni modello “macchinetta del caffè”, in cui è previsto uno scambio di un bene contro versamento di un valore, ma fatica con situazioni più ricche di sfumature.

Nonostante la necessità di terze parti non sia ancora stata superata, la tendenza verso l’automazione contrattuale porta importanti novità nel mondo delle ODR. Grazie, infatti, all’integrazione con gli “oracoli” (cioè fonti di informazione esterne alla blockchain, in grado di importare dati all’interno di essa perché possano essere utilizzati come parametro negli smart contract), questa tecnologia subisce un potenziamento notevole.

Immaginiamo il caso in cui il contratto con cui un viaggiatore acquista un biglietto aereo sia codificato in uno smart contract. Esso può fare riferimento ad un oracolo che monitori gli orari di partenza e arrivo dei voli, per verificare se gli orari previsti sono stati rispettati. Nel caso in cui, ad esempio, si verifichi un ritardo superiore al periodo contrattualmente previsto per ottenere il rimborso del biglietto, lo smart contract opera automaticamente il rimborso.⁶¹

⁶¹ L’esempio è preso da una proposta presentata in Germania per la compensazione automatica dei ritardi da trasporto aereo e ferroviario: Entschließung des Bundesrates „Fahrgastrechte stärken - Entschädigungsansprüche der Verbraucherinnen und Verbraucher bei Verspätungen und Ausfällen im Flug- und Bahnverkehr automatisieren“. Disponibile a: <[https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2018/0501-0600/571-18\(B\).pdf?__blob=publicationFile&v=1](https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2018/0501-0600/571-18(B).pdf?__blob=publicationFile&v=1)>.

CONCLUSIONE - L'alba del no-code development

L'esplosiva evoluzione dei modelli di intelligenza artificiale generalizzata, avvenuta soprattutto negli ultimi due anni, ha dato vita ad un ricco ecosistema di servizi che si interfacciano ad esse per offrire servizi online. Gli sviluppatori dei principali modelli di AI emersi negli ultimi anni hanno offerto fin da subito ricche documentazioni ed API potenti e flessibili, consci che il pubblico avrebbe ideato e realizzato applicazioni dei loro modelli per gli usi più disparati.

Il 6 Novembre 2023, poco meno di un anno dal rilascio al pubblico di ChatGPT, OpenAI, la società creatrice del celebre modello AI GPT 4 su cui si basa, ha tenuto a San Francisco la sua prima conferenza diretta agli sviluppatori. In questa conferenza, OpenAI ha presentato una piattaforma che permetterà ai suoi utenti di creare versioni personalizzate di ChatGPT per usi specifici, senza dover scrivere neanche una riga di codice. I creatori potranno poi utilizzare i loro modelli per i propri scopi o offrirli in un marketplace ad altri utenti, ottenendo una rendita.

Lo strumento in oggetto si propone di rivoluzionare il mondo dei servizi online, abbassando drasticamente la barriera di accesso agli aspiranti sviluppatori, che potranno trasformare un'idea in prodotto nel giro di pochi click. Sarà interessante osservare se, dal rinnovato entusiasmo che questo progetto porterà al mondo AI, possa nascere un modello di smart contract definitivo, in grado di sfruttare la sinergia fra tecnologia blockchain e intelligenza artificiale, per ottenere una forma definitiva di esecuzione automatica.

Bibliografia

- Atto, A. M. (2023) Toward Generalized Artificial Intelligence by Assessment Aggregation with Applications to Standard and Extreme Classifications in *Transactions on Neural Networks and Learning Systems*, IEEE.
- Anderson, T. (2014) Bitcoin—Is it Just a Fad? History, Current Status and Future of the Cyber-currency Revolution in *Journal of International Banking Law and Regulation* 29. 428-435.
- Auerbach, J. S. (1983) *Justice without law? Resolving disputes without lawyers*, Oxford: Oxford University Press., p.120 e ss.
- Barendrecht, M. et al. (2016) *ODR and the Courts: The Promise of 100% Access to Justice? Online Dispute Resolution 2016* (The Hague: Hague Institute for Innovation and Law.
- Camardi, C. (2006). *Metodi on line di risoluzione delle controversie : arbitrato telematico e ODR, atti convegno:Venezia, 10 ottobre 2003*, Cedam, Padova.
- Cappelletti, M. (1978). *Access to justice. A World Survey*, A. Giuffrè, Milano.
- Cappelletti M., Gordley J., Johnson E. (1975). *Toward Equal Justice: A Comparative Study of Legal Aid in Modern Societies*, A. Giuffrè, Milano.
- Chase O. (2009), *Gestire i conflitti. Diritto, Cultura, Rituali*, Laterza, Bari-Roma.
- Costagliola, *Risoluzione delle controversie online dei consumatori: nuovo regolamento (UE) n.524/2013*, *Diritto.it* 20/06/13, p. 1, in <https://www.diritto.it/risoluzione-delle-controversie-online-dei-consumatori-nuovo-regolamento-ue-n-5242013/>.
- Dale, R. (2019). Law and Word Order: NLP in Legal Tech. *Natural Language Engineering*, 25(1), 211-217
- Foddai, M. A. (2017). *Dalla decisione alla partecipazione*, Jovene, Napoli.
- Goodman, J. (2003). *The Pros And Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, 4 *Duke L & Tech Rev* 3.
- Hayes et al, 2001, *Microsoft NetMeeting 3.0 security assessment and configuration guide*, pag.1, Systems and Network Attack Center (SNAC), NSA degli USA.
- Hornle, J. (2009), *Cross-border Internet Dispute Resolution*, *CUP* 186–214.

-
- Merric, S. (2005). Videoconferencing K-12: The State of the Art in *Innovate: Journal of Online Education*, 2(1) <https://www.learntechlib.org/p/104319/>.
- Mingardo, L. (2021). ‘Litigare Online. Le ODR tra criticità e opportunità’, in Moro P., *Etica, Diritto e Tecnologia*, FrancoAngeli, Torino, 2021, pp. 129-142.
- Ortolani (2016), Self-Enforcing Online Dispute Resolution: Lessons from Bitcoin in *Oxford Journal of Legal Studies*, Vol. 36, No. 3 (2016), pp. 595–629
- Ortolani, (2019), The impact of blockchain technologies and smart contracts on dispute resolution: arbitration and court litigation at the crossroads in *Uniform Law Review*, Volume 24, Issue 2, June 2019, Pages 430–448,
- Salter, S. (2017). Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia’s Civil Resolution Tribunal in *The Windsor yearbook of access to justice* 34, no. 1:112–129.
- Sander, F. (2021). Varieties of Dispute Processing, in Art Hinshaw et al, *Discussions in Dispute Resolution: The Foundational Articles*, Oxford Academic, New York.
- Schultz, T. (2007). Private Legal Systems: What Cyberspace Might Teach Legal Theorists in *Yale Journal of Law & Technology*, Vol. 10, No. 151
- Sparkes M. (2023). AI will advise a defendant in court. *New Scientist*. <https://advance.lexis.com/api/document?collection=news&id=urn:contentItem:6795-GRX1-JBPJ-70MS-00000-00&context=1516831>.
- Sticchi Damiani, S. (2004). *Sistemi alternativi alla giurisdizione (ADR) nel Diritto dell’Unione Europea*, Giuffrè, Milano.
- Tait, C. (2013). *Evaluation of the Distance Family Mediation Project: Report on Phase III of the Technology-Assisted Family Mediation Project* vedi: <<http://www.mediatebc.com/PDFs/1-2-Mediation-Services/Distance-Family-Mediation-Evaluation-Report-FINAL.aspx>>.
- Thompson, D. (2014). “The Growth of Online Dispute Resolution and Its Use in British Columbia” Continuing Legal Education Society of British Columbia.
- Vermeys, N. (2016). ‘Privacy v. Transparency: How Remote Access to Court Records Forces Us to Re-Examine Our Fundamental Values.’ in Benyekhlef K. et

al, *eAccess to Justice*, University of Ottawa Press, pp. 54-123
<http://www.jstor.org/stable/j.ctt1wn0qx3.9>.

- Wiener, N. (1950) *Introduzione alla cibernetica - L'uso umano degli esseri umani (The human use of human beings)*.

Sitografia

- <https://ecc-netitalia.it/it/>
- www.assessmentappeal.bc.ca/Resources/ODRHelp.aspx
- <https://www.civilresolutionbc.ca/self-help>
- www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie
- <https://www.icann.org/resources/pages/what-2012-02-25-it>
- <https://txstats.com/d/000000015/p2sh-statistics?orgId=1>
- https://www.corriere.it/tecnologia/23_febbraio_05/1-avvocato-robot-di-donotpay-gia-licenziato-nei-prossimi-giorni-avrebbe-dovuto-assistere-il-suo-primo-cliente-cd42ebce-a9a9-4933-960b-0401dd1ebx1k.shtml
- <https://www.globenewswire.com/news-release/2022/04/22/2427254/0/en/AI-Software-Market-in-Legal-Industry-Growth-Trends-COVID-19-Impact-and-Forecasts-2022-2027.html>
- <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>