

Consumi & diritti

Guida pratica del consumatore



TEST noi consumatori - anno XVII - numero 81 - 11 novembre 2005

Direttore: Paolo Landi • **Direttore responsabile:** Francesco Guzzardi • **Comitato di redazione:** Paolo Landi, Angelo Motta, Fabio Picciolini • **Progetto grafico e impaginazione:** Claudio Lucchetta • **Amministrazione:** Adiconsum, Via Lancisi 25, 00161 Roma • **Registrazione Tribunale di Roma** n. 350 del 9.06.88 • **Iscrizione ROC** n. 1887 • **Spedizione in abbonamento postale** D.L. 353/2003 (conv. in L. 46/2004) art. 1, comma 2, DCB Roma • **Stampa:** Arti Grafiche S. Lorenzo, Via dei Reti 36, 00185 Roma • **Finito di stampare** in dicembre 2005

Associato all'Unione
Italiana Stampa Periodica



Sommario

Introduzione – Il Codice del consumo	5
Il commercio	7
1. Garanzie sui prodotti (legali e commerciali)	7
2. La garanzia nella vendita delle auto usate	12
3. Vendite fuori dei locali commerciali	17
4. Vendite a distanza	21
5. Il commercio elettronico	27
6. La pubblicità ingannevole	32
7. La mediazione immobiliare	35
8. La multiproprietà	38
9. Responsabilità per danno da prodotto difettoso	42
Vacanze e tempo libero	44
1. I viaggi organizzati	44
2. I viaggi in aereo	51
3. Overbooking	57
4. Smarrimento bagagli	62
La salute	65
1. La responsabilità del medico	65

I servizi finanziari 68

1. Il credito al consumo 68
2. Ombudsman bancario 72
3. Sovraindebitamento e fondo di prevenzione usura 76

I servizi assicurativi 78

1. La polizza rc auto 78
2. La polizza furto e incendio 82

Le Autorità di controllo 84

1. Autorità per l'energia elettrica e il gas 84
2. L'Isvap 87
3. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato 89
4. Il Garante per la Protezione dei Dati Personali 91
5. L'Autorità Garante per le Comunicazioni 93
6. La Consob 94

Introduzione

Il Codice del consumo

L' ampliamento e l'intensificazione della tutela del consumatore ha trovato, recentemente, un ulteriore strumento di tutela: ed infatti, il 23 ottobre 2005 è entrato in vigore l'atteso Codice del consumo, mediante l'emanazione del Decreto legislativo 6 settembre 2005 n.206.

Il Codice, infatti, riunisce e sostituisce ben 4 Leggi, 2 Decreti del Presidente della Repubblica, 14 Decreti legislativi ed un Regolamento di attuazione, creando così una disciplina tendenzialmente unitaria.

Il Codice è suddiviso in parti:

- La Parte prima del Codice contiene le "Disposizioni generali".
- La Parte seconda del Codice disciplina l'educazione, l'informazione e la pubblicità, ed accoglie norme tratte dalla Legge 281/98, dalla Legge 126/91 e dal Decreto ministeriale 101/97.
- La Parte terza del Codice disciplina il rapporto di consumo e si apre con la disciplina dei contratti del consumatore in generale (artt. 33-37), precedentemente contenuta nel codice civile (art. 1469 *bis - sexies*). È rimasta invariata l'elencazione delle clausole vessatorie mentre il legislatore ha modificato la sanzione a carico delle clausole di cui sia accertata la vessatorietà, che nella precedente formulazione venivano dichiarate inefficaci e che nel nuovo Codice sono invece dichiarate nulle: viene quindi introdotta una sanzione più incisiva rafforzando la tutela del consumatore. Nel Codice sono state inserite anche le norme concernenti i contratti aventi ad oggetto l'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di

beni immobili, (artt.69-81, già D.lgs. 427/1998), e quelle sui servizi turistici (artt.82-100 già D.lgs. 111/1995), per le quali viene ora richiamata la nuova ed unificata disciplina del diritto di recesso, di cui si è detto sopra.

- Nella Parte quarta, relativa alla sicurezza e qualità, sono confluite, restando sostanzialmente invariate, anche le norme sulla sicurezza dei prodotti (artt.102-113, già D.lgs. n.172/2004), sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi (artt. 114-127, già D.P.R. 224/1988 e D.lgs. n.25/2001), nonché quelle sulla garanzia legale di conformità e le garanzie commerciali per i beni di consumo (artt. 128-135, già inserite agli artt.1519 *bis- nonies* del codice civile dal D.lgs. n.24/2002).
- La Parte quinta del Codice, che disciplina le Associazioni dei consumatori e l'accesso alla giustizia, non modifica le norme previgenti ma aggiunge, all'articolo 141, una nuova regola per la composizione extragiudiziale delle controversie, intesa a favorire il ricorso alle procedure conciliative, specie quelle amministrate dalle Camere di Commercio.

Di seguito procederemo ad analizzare, in maniera sintetica ed il più possibile semplificata, le principali materie costituenti la tutela del consumatore, indicando le ipotesi in cui il vecchio testo normativo sia stato trasfuso nel nuovo Codice del consumo.

Il commercio

1. Garanzie sui prodotti (legali e commerciali)

La compravendita di beni mobili è uno dei campi del diritto in cui, sia a livello comunitario che nazionale, è maggiormente sentita l'esigenza di tutelare l'acquirente, e in particolar modo il consumatore-acquirente.

Il sistema delle garanzie è volto ad attuare una concreta tutela assicurando che il bene venduto sia conforme al contenuto del contratto di acquisto (e dunque rispetti tutte le caratteristiche tecniche, di forma ed estetiche), nonché idoneo allo scopo cui è destinato.

Certamente tale idoneità all'uso deve permanere almeno per un periodo di tempo che sia proporzionale alla finalità di utilizzo del bene (ad esempio, la marmitta – in termini tecnici – di un autoveicolo dovrà dimostrarsi idonea al proprio scopo per un lungo periodo di tempo, essendo inammissibile una rottura dopo pochi chilometri di percorso).

Dal punto di vista della disciplina distinguiamo due tipi di garanzie:

- la **garanzia legale** è quella derivante direttamente dalla legge ed applicabile a tutte le fattispecie di vendita di beni mobili a prescindere da una espressa pattuizione intervenuta tra l'acquirente ed il venditore;
- la **garanzia commerciale** è la c.d. garanzia di buon funzionamento. Ha la sua fonte nel contratto di vendita e, a differenza della garanzia legale, essa non opera automaticamente, ma solo ove sia espressamente previ-

sta nelle clausole contrattuali, rimanendo comunque salve le norme relative alla garanzia legale. Detta tipologia di garanzia, solitamente è offerta direttamente dal produttore del bene (ad esempio, nel caso dell'auto-veicolo, direttamente dalla casa costruttrice che, per un determinato periodo di tempo, rimane obbligata a sollevare l'acquirente da ben determinati difetti già previsti al momento del rilascio della garanzia).

La garanzia legale

La responsabilità del venditore

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene: nel sistema delle garanzie legali è una delle norme fondamentale introdotta dal D.lgs. 24/2002 (ricordiamo che per le comparavendite intervenute tra soggetti di pari forza contrattuale (ad esempio due consumatori o due professionisti), rimarranno applicabili le previgenti disposizioni di cui agli artt.1490 e ss. del c.c..

Se il bene acquistato presenta un difetto di conformità o un vizio che esisteva già al momento della consegna del bene e che può manifestarsi anche in seguito, il consumatore acquirente deve rivolgersi sempre e direttamente al venditore comunicandogli tempestivamente i vizi, e comunque entro e non oltre due mesi dalla scoperta del vizio, per ottenere uno dei rimedi previsti dalla legge.

Validità della garanzia legale

Ma quanto tempo dura la garanzia? La responsabilità del venditore opera per un periodo di due anni dal momento dell'acquisto o meglio dell'avvenuta consegna. Ma attenzione: l'acquirente deve comunicare al venditore l'esistenza del vizio o del difetto di conformità del bene entro due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. La comunicazione non è necessaria solo se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o l'ha nascosto.

Diritti del consumatore in caso di difetto di conformità o vizi del bene

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Quindi, nel caso in cui il bene acquistato presenti un vizio, che magari lo renda inservibile ovvero parzialmente servibile, il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore, di riparare il bene a spese del detto venditore o di sostituirlo.

La scelta però non è consentita se il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Il rimedio è impossibile se ad es. si chiede la riparazione del bene ma non esistono più i pezzi di ricambio per quel bene; è invece eccessivamente oneroso se ad es. si sceglie la sostituzione del bene difettoso con uno nuovo quando invece basterebbe un minimo intervento sul bene per restituirgli la conformità.

Riparazioni o sostituzioni senza spese e in termini congrui

Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate senza spese ed entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

In base a questo principio, il consumatore che chiede al venditore di riparare un bene o di sostituirlo, non deve sostenere alcuna spesa, né per spedizioni, né per mano d'opera, né per i materiali.

Inoltre, il rimedio scelto in caso di difetto del bene acquistato, deve essere realizzato in un tempo ragionevole. Se ad es. si acquista un condizionatore per fronteggiare una caldissima estate e la riparazione scelta viene ultimata dopo quattro mesi, certamente il termine non è "congruo" e gli inconvenienti arrecati sono notevoli in quanto o si sarà dovuto sopportare il gran caldo, oppure si sarà sostenuto un nuovo esborso per l'acquisto di altro condizionatore.

In questi casi il consumatore ha diritto a richiedere, ancora una volta a sua scelta, o una congrua riduzione del prezzo oppure la risoluzione del contratto cioè il venditore si riprende il bene viziato, il consumatore ottiene in restituzione la intera somma pagata.

La garanzia dei beni usati

Nel caso di beni usati il termine della garanzia è sempre di due anni dalla consegna del bene, ma le parti possono limitarne la durata ad un periodo di tempo non inferiore ad un anno.

Al momento dell'acquisto di un bene usato le parti possono stabilire che la durata della garanzia è limitata ad un anno (non di meno). Se nulla del genere viene pattuito, allora la garanzia si considera valida per due anni.

Ambito di applicazione della nuova garanzia legale

Questi principi si applicano alle vendite ed ai contratti equiparati per i quali la consegna sia avvenuta successivamente al 23.03.2002, data di entrata in vigore del decreto legislativo 24/2002 (vedi artt. da 128 a 135 Cod. consumo).

Casi pratici

- *Se si acquista un bene e ci si accorge dopo alcuni giorni che non funziona o non ha le qualità promesse:*
è necessario comunicare subito al venditore (e comunque entro due mesi dalla scoperta) l'esistenza dei vizi del bene. Di tale comunicazione se ne deve poter dare la prova, quindi, a meno che il venditore non riconosca i vizi, è sempre meglio inviargli una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno nella quale si descrivono i difetti del bene e contestualmente si chiede uno dei rimedi previsti, ovverosia la riparazione o la sostituzione.
- *Se il venditore consiglia di rivolgersi al centro assistenza per la riparazione:*
si comunica al venditore che è suo onere provvedere alla riparazione del bene e quindi portarlo al centro assistenza. Chi ha acquistato un bene difettoso deve riportarlo al venditore ed ottenere il bene riparato. Se ciò non è possibile il venditore è tenuto a sostituire il bene.
- *Se il tecnico inviato dal venditore a casa dell'acquirente per la riparazione chiede delle somme per la mano d'opera o per il costo dei pezzi di ricambio:*
nessuna somma è dovuta al tecnico in quanto tutte le spese relative alla riparazione o sostituzione sono a carico del venditore.

Consigli utili

- Conservare per due anni dall'acquisto del bene lo scontrino: servirà per far valere la garanzia, sia legale che commerciale;
- fotocopiare lo scontrino relativo all'acquisto, poiché potrebbe sbiadire;
- non intervenire mai personalmente o con tecnici di fiducia sul bene difettoso per cercare di ripararlo, ma rivolgersi solo al venditore;
- comunicare subito al venditore i vizi del bene.

La normativa

Il 23 marzo 2002 è entrato in vigore il D.lgs. 2 febbraio 2002 n. 24 che ha dato attuazione alla Direttiva 1999/44/CE, introducendo gli artt. 1519 bis e ss. del codice civile, disciplinanti taluni aspetti dei contratti di vendita e delle garanzie concernenti i beni di consumo.

Rimangono applicabili gli artt. 1490 e ss. del codice civile.

Bisogna comunque precisare che i detti articoli sono stati recepiti nel nuovo Codice del consumo agli artt. da 128 a 135 del detto testo, senza avere subito ulteriori modifiche.

Fac-simile di lettera di contestazione

Spett. le Società

.....

RACCOMANDATA A.R.

Il/la sottoscritto/a Sig./ra nato/a a, il
..... e residente in, Via/L.go/Piazza..... n., espone quanto
segue:

- in data mi recavo presso il Vostro punto vendita sito in,
via....., al fine di acquistare il seguente bene:.....,
di cui allego lo scontrino fiscale di acquisto in copia.
- In data successiva, e precisamente il, (dato eventuale: alla presenza del
Sig.) mi accorgevo dell'esistenza di una non conformità sul bene in
oggetto; in particolare, il bene
- Immediatamente, in data....., mi recavo presso il Vostro punto vendita
(dato eventuale: ed alla presenza del Sig.), contestando la detta
non conformità.
- I vostri addetti rifiutavano di ritirare il bene al fine della sua sostituzione, ovve-
ro della riparazione, così come prescritto per legge.
- Da quanto esposto, vi invito e contestualmente vi diffido a contattarmi entro
e non oltre 5 giorni da oggi, al numero di tel..... al fine di provvedere
all'immediato ritiro del bene ed alla sua sostituzione.

In caso contrario mi rivolgerò alle Associazioni dei consumatori al fine di
agire giudizialmente nei Vostri confronti anche al fine di chiedere idoneo risarci-
mento danni.

Distinti saluti

Data.....

Firma

2. La garanzia nella vendita delle auto usate

La nuova normativa introdotta con il decreto legislativo n.24 del 2002, che ha recepito la Direttiva 99/44/CE sulle garanzie nella vendita dei beni di consumo (si rinvia alla scheda precedente), modificando parte del codice civile italiano, ha preso in considerazione anche una particolare categoria di beni di consumo precedentemente non trattata, e cioè quella dei beni usati.

La suddetta normativa, introducendo un concetto molto semplice, ha rivoluzionato il rapporto tra consumatore e venditore.

Mentre infatti il termine "garanzia" era stato sempre associato al concetto di riparazione di ciò che "si rompe", la nuova legge si riferisce ad un concetto più ampio, ossia alla *garanzia di conformità del bene rispetto al contratto*. Tale concetto si traduce, nel campo della vendita dei veicoli usati in un cambio di prospettiva e, soprattutto, in un aumento della tutela per il consumatore acquirente.

Detta tutela consente al consumatore di evitare e/o poter affrontare eventuali "raggiri" e "informazioni parziali" riguardanti lo stato del veicolo, la relativa garanzia e tutte le trattative della vendita.

Innanzitutto va specificato che, essendo il D.lgs. n.24/2002 entrato in vigore il 23.03.2002, la nuova normativa si applica a tutte le automobili usate consegnate da quest'ultima data, anche qualora il contratto sia stato concluso precedentemente.

Cos'è la garanzia di conformità?

"*Garanzia legale di conformità*" significa che il venditore deve garantire che l'auto venduta è conforme alla descrizione fattane nel contratto.

In particolare, il venditore garantisce che l'automobile è esente da vizi materiali o giuridici e presenta le qualità essenziali della categoria dell'auto acquistata o quelle promesse dal commerciante.

Irrinunciabilità della garanzia

La garanzia legale è irrinunciabile e non può essere limitata. Laddove infatti il consumatore sottoscrive di voler limitare qualitativamente o quantitativamente la garanzia, tali disposizioni saranno considerate nulle. La legge stabilisce che ogni clausola contrattuale che limiti i diritti del consumatore riconosciuti dalla normativa, è da considerarsi vessatoria e dunque nulla di fronte al giudice.

A chi deve rivolgersi il consumatore in caso di non conformità?

Il consumatore deve denunciare l'eventuale non conformità dell'autovettura direttamente al concessionario.

Infatti l'acquirente ha concluso il contratto con il concessionario, dunque la legge gli impone di proseguire il rapporto instauratosi, anche con riguardo all'assistenza. Ma per queste considerazioni vale quanto già descritto nella citata scheda sulla vendita dei beni di consumo.

Le trattative per l'acquisto...

Tutto ciò che è stato oggetto di trattativa è considerato dalla legge parte integrante del contratto.

Si pensi al fatto che un addetto alla vendita di auto usate mostri ad un cliente un'automobile enunciandone le caratteristiche, ed in particolare affermando che quell'esemplare è equipaggiato con una specifica marca di freni. Se l'acquirente dichiara che questa particolare caratteristica risulta rilevante, se non indispensabile, per il suo acquisto, laddove in seguito si venisse a sapere che -invece- la marca dei freni è diversa da quella dichiarata, il consumatore avrebbe il diritto di attivare la garanzia di conformità nei confronti del venditore, poiché il bene non è risultato conforme a quanto promesso.

D'altronde, risulta di fondamentale importanza, e dunque di enorme rilevanza in sede processuale, l'uso per il quale il mezzo è stato venduto.

Tale importanza viene presa in considerazione proprio nel caso in cui il consumatore abbia espresso una specifica esigenza nel corso delle trattative e gli sia stato assicurato di poterla soddisfare con l'acquisto di quel mezzo.

Quando di fatto, a seguito di conclusione del contratto e di consegna, l'automobile risulta non possedere le caratteristiche/qualità richieste ed assicurate, il consumatore ha diritto di chiedere la risoluzione contrattuale.

...le caratteristiche pubblicizzate...

Anche quanto è stato pubblicizzato è parte del contratto. Le caratteristiche e le qualità pubblicizzate dell'auto in vendita che non siano state rettifiche in documenti sottoposti all'attenzione del consumatore prima della conclusione del contratto di vendita e sottoscritte dallo stesso, sono da considerarsi parte integrante del contratto.

Infine, anche tutto ciò che è stato detto in presenza di testimoni, non corretto o specificato in documenti sottoscritti dal consumatore, fa parte del testo contrattuale.

Accade spesso che il concessionario affermi che l'autovettura sia "tutta tagliandata": ciò assume uno specifico rilievo contrattuale; pertanto, ove quanto dichiarato non rispondesse a verità anche parzialmente, si manifesterebbe un difetto di conformità.

...e le presunzioni dell'acquirente

In mancanza di altre informazioni scritte o verbali, anche ciò che l'acquirente può ragionevolmente presumere o aspettarsi sulle condizioni o caratteristiche del veicolo è parte del contratto.

Dunque, se il venditore dichiara solo l'età ed il chilometraggio effettuato dall'autovettura usata che sta vendendo, non limita la propria responsabilità, ma al contrario la amplia, dovendo dimostrare, in caso di giudizio, la non ragionevolezza di un'aspettativa dell'acquirente, su cui si sia basato l'eventuale reclamo.

Ciò non significa che il venditore sia condannato a rispondere comunque dei vizi di ogni genere riscontrati nel bene. Si è pensato infatti all'opportunità, per il venditore, di inserire nel contratto una descrizione riguardante l'uso, come vedremo, che è stato fatto dell'auto usata.

In cosa consiste la garanzia?

Il venditore non deve garantire l'assenza assoluta di difetti. Il concessionario deve infatti rendere noti all'acquirente, prima dell'acquisto, i vizi in essere e quelli potenziali del bene, nonché le caratteristiche dello stesso, in modo da rendere l'acquirente consapevole di ciò che sta acquistando e delle spese cui eventualmente dovrà far fronte per eliminare i difetti presenti.

In tal modo si tutela sì il consumatore, ma anche il venditore da sgradevoli sorprese.

Adiconsum, con l'elaborazione del "Patto Chiaro per l'acquisto dell'auto usata" ha previsto alcuni accorgimenti che il venditore può rispettare a tal fine:

- fornire all'acquirente le informazioni riguardanti tutti gli equipaggiamenti che concorrono a determinare il prezzo di vendita;
- indicare il valore degli equipaggiamenti più significativi, al fine di gestire eventuali contenziosi successivi alla vendita;
- indicare il chilometraggio effettivo percorso dall'auto in vendita e, nel caso siano stati effettuati interventi importanti, indicazione del chilometraggio percorso alla data dell'intervento;
- indicare il numero effettivo dei precedenti proprietari;

- indicare l'origine del veicolo, se di importazione, se era stata assegnata a leasing, se a noleggio...
- fornire un documento formale attestante lo stato d'uso del veicolo, con la specificazione delle parti che necessitano di intervento prima delle normali scadenze di manutenzione od al di fuori delle operazioni di manutenzione;
- fornire un certificato di conformità del veicolo che definisca o richiami il periodo di garanzia pattuito (non può mai essere inferiore ad un anno), che enunci taluni diritti del consumatore quali il diritto di avanzare reclamo di non conformità al venditore, e che faccia richiamo allo stato d'uso del veicolo, ai documenti forniti ed agli equipaggiamenti;
- fornire sempre il libretto di uso e manutenzione del veicolo o una sua copia anastatica, nonché il libretto dei tagliandi.
- in mancanza di pattuizioni la garanzia legale deve intendersi corrispondente a 24 mesi.
- le parti possono comunque accordarsi su un termine diverso, purché non inferiore a 12 mesi. Il termine previsto per denunciare il difetto di conformità al venditore è di 60 giorni dalla scoperta dello stesso, pertanto il termine oltre il quale cessano gli obblighi del venditore è di 60 giorni dopo la scadenza della garanzia.

Casi pratici

Molti vizi che non hanno nulla a che vedere con un guasto possono essere considerati difetti di conformità in un'automobile.

Ne riportiamo solo alcuni a titolo di esempio:

1. irregolarità dei documenti;
2. indisponibilità del libretto d'uso e manutenzione;
3. mancata effettuazione dei tagliandi o mancata documentazione dei mesi;
4. revisione scaduta al momento della consegna;
5. pneumatici deformati;
6. presenza di modifiche alle centraline e/o alle parti meccaniche per l'incremento di potenza;
7. pastiglie e dischi da sostituire a percorrenza ravvicinata;
8. ammortizzatori da sostituire a percorrenza ravvicinata;
9. frizione che "slitta";
10. servosterzo rumoroso;
11. cambio con difetti (innesti duri, grattate, rumorosità);

12. batteria che non tiene la carica;
13. gomme o cerchi di misura non ammessa dal libretto;
14. impianto dell'aria condizionata con gas freon non ecologico;
15. serrature diverse;
16. indisponibilità della chiave per l'esclusione della suoneria antifurto;
17. tappezzeria usurata in aree non immediatamente visibili;
18. riparazioni della carrozzeria scadenti, disallineamento delle battute dei cofani o delle portiere;
19. guarnizioni delle portiere o dei cofani difettose;
20. funzionamento difettoso degli impianti ausiliari (radio, antenna elettrica, diffusori, climatizzatore);
21. difetti nell'impianto elettrico;
22. fari o catadiottri da sostituire;
23. difetti nelle spie o nella strumentazione.

La normativa

Direttiva 99/44/CE, recepita dal Decreto legislativo n.24/2002, che ha introdotto nel codice civile gli articoli 1519 *bis* e seguenti, oggi recepiti nel Codice del consumo.

3. Vendite fuori dei locali commerciali

Il fenomeno delle vendite fuori dei locali commerciali ha avuto un notevole sviluppo negli ultimi decenni, particolarmente con l'affermarsi della contrattazione standardizzata, caratterizzata dalla sottoscrizione, da parte del consumatore, di un modulo contenente le clausole contrattuali predisposte unilateralmente dall'operatore commerciale, senza che le singole clausole siano state oggetto di specifica negoziazione.

L'operatore commerciale

È la persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale o professionale, nonché la persona che agisce in nome o per conto di un operatore commerciale.

La modalità di conclusione del contratto

La vendita fuori dei locali commerciali si realizza ogni qualvolta venga concluso un contratto di fornitura di beni o di prestazione di servizi, nei seguenti modi:

- durante la visita dell'operatore commerciale al domicilio del consumatore o di un altro consumatore ovvero sul posto di lavoro del consumatore o nei locali nei quali il consumatore si trovi, anche temporaneamente, per motivi di lavoro, di studio o di cura (es.: un rappresentante di elettrodomestici organizza un incontro dimostrativo in casa di una conoscente, chiedendo alla stessa di invitare altre persone allo scopo di propagandare le caratteristiche dei prodotti e di promuoverne la vendita);
- durante un'escursione organizzata dall'operatore commerciale al di fuori dei propri locali commerciali (es.: in occasione di una gita a Pompei, l'organizzatore del viaggio procede, sul pullman o una volta giunti in albergo, alla dimostrazione dei pregi di una certa batteria di pentole, che è possibile acquistare sottoscrivendo un apposito modulo d'ordine);
- in area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine comunque denominata (es.: nei pressi di una scuola, uno studente sottoscrive il modulo di acquisto di un corso di inglese che gli viene proposto da un rappresentante di una casa editrice);
- per corrispondenza o, comunque, in base ad un catalogo che il consumatore ha avuto modo di consultare senza la presenza dell'operatore commerciale. Per tale categoria di contratti è comunque intervenuto il D.lgs. 185 del 1999 sulle vendite a distanza (si rinvia dunque alla relativa sche-

da), riconoscendo una tutela più incisiva riguardo ai termini per il recesso (es.: un consumatore invia all'operatore commerciale un buono d'ordine di merci che ha selezionato da un catalogo).

Esclusione di alcune tipologie di contratti

Sono esclusi dalla normativa sulla vendita fuori dai locali commerciali i contratti che hanno ad oggetto beni immobili, i contratti di assicurazione, i contratti che hanno ad oggetto la fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari, i contratti relativi ai valori mobiliari e in ogni caso i contratti di valore inferiore alle vecchie 50.000 Lire, pari ad Euro 25,82.

Il diritto di recesso

Il consumatore ha sempre il diritto di recedere dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali: infatti l'art. 10 del D.lgs. 50/92 stabilisce che il diritto di recesso è irrinunciabile e quindi ogni pattuizione contraria è nulla. Bisogna comunque precisare che anche la disciplina del diritto di recesso è stata inclusa nel nuovo Codice del consumo, agli artt. 64, 65, 66, 67 del detto testo, oggi primo riferimento normativo in materia.

Come si esercita il recesso?

Il consumatore che, accortosi di aver concluso il contratto in maniera affrettata, o senza avervi un effettivo interesse, ovvero senza aver valutato attentamente l'entità dell'esborso, e che di conseguenza intenda esercitare il diritto di recesso, deve inviare all'operatore commerciale una raccomandata con avviso di ricevimento, oppure un telegramma o un fax purché seguiti, entro le successive 48 ore, dall'invio di raccomandata con avviso di ricevimento rispettando i seguenti termini:

- termini del recesso da contratti di fornitura di beni o di prestazione di servizi
 - entro 7 giorni dalla sottoscrizione della nota d'ordine, se contenente le informazioni sul diritto di recesso, oppure 7 giorni dalla data di ricevimento del documento che contiene le suddette informazioni;
- termini del recesso da contratti di fornitura di beni conclusi senza la presenza dell'operatore commerciale
 - entro 7 giorni dal ricevimento della merce se l'operatore commerciale non era presente alla conclusione del contratto (ad es. vendita per corrispondenza o a mezzo catalogo);

- termini del recesso da contratti di fornitura di beni in caso di consegna di merce diversa da quella mostrata
 - entro 7 giorni dal ricevimento della merce se diversa da quella che l'operatore commerciale ha mostrato al consumatore al momento della conclusione del contratto.

Conseguenze della mancata informazione sul diritto di recesso

Qualora l'operatore commerciale abbia ommesso di fornire al consumatore l'informazione sul diritto di recesso oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata, che non abbia consentito il corretto esercizio di tale diritto, il termine per recedere è esteso a 60 giorni, che nel caso di fornitura di beni, decorrono dal ricevimento della merce, mentre nel caso di prestazione di servizi decorrono dalla stipulazione del contratto.

Il Foro competente

In materia di contratti stipulati fuori dei locali commerciali è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato. Ciò significa che laddove nel contratto fosse stata inserita una clausola contrastante con la norma suddetta (ad esempio si ritenesse competente il giudice del luogo in cui ha sede la società cui appartiene l'operatore commerciale) tale clausola sarebbe inefficace.

Consigli utili

- Identificare la persona che si presenta come agente domiciliare e l'operatore commerciale per il quale lavora facendosi mostrare il tesserino;
- farsi indicare con esattezza l'importo complessivo da pagare, le spese accessorie, eventuali caparre e anticipi;
- stabilire come termine di consegna della merce una data non troppo vicina alla conclusione del contratto, in modo da poter esercitare tranquillamente nei termini il recesso, senza dover pagare le penali comunque previste per la consegna;
- farsi consegnare una copia della nota d'ordine subito dopo la sottoscrizione della stessa;
- verificare che sulla nota d'ordine, o sugli altri documenti rilasciati, sia presente l'informativa sul diritto di recesso, le modalità per il corretto esercizio ed il soggetto al quale indirizzarlo;
- non effettuare il pagamento totale o parziale prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso;

- evitare il pagamento mediante effetti cambiari;
- se si intende esercitare il recesso, non aprire e non usare mai la merce consegnata, che andrà restituita al mittente mediante la riconsegna all'ufficio postale o allo spedizioniere;
- in caso di esercizio del diritto di recesso, esigere dall'operatore commerciale la restituzione di qualsiasi somma eventualmente già versata.

La normativa

La materia è regolata dal D.lgs. 50/92 in attuazione della Direttiva n. 85/577/CEE e comunque da tutte le norme del codice civile riferite ai contratti. Bisogna comunque precisare che i detti articoli sono stati recepiti nel nuovo Codice del consumo agli artt. 44 (sino a 49) del detto testo. Altresì, ricordiamo l'applicazione, a tali vendite, degli artt. 62 e 63 del codice, relative alle sanzioni nonché al Foro competente.

4. Vendite a distanza

Le tecniche di vendita hanno negli ultimi anni subito un'evoluzione, servendosi di sistemi progrediti per reperire e contattare in modo veloce ed efficace nuova clientela e soprattutto consentendo al consumatore di stipulare contratti comodamente e rapidamente.

Tali interessanti innovazioni possono invero causare problemi simili a quelli tipici dei contratti stipulati fuori dei locali commerciali, anche in quanto ne costituiscono una sottocategoria.

A seguito dell'emanazione del Decreto legislativo n. 50 del 1992 (oggi recepito nel nuovo Codice del consumo), relativo ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il legislatore è nuovamente intervenuto per disciplinare i contratti di vendita a distanza, con l'emanazione del D.lgs. 185 del 1999, andando in parte a sovrapporsi e ad integrare la normativa già in vigore, determinando una più ampia tutela a favore del consumatore.

Anche detto decreto, è stato puntualmente recepito dal Codice del consumo agli artt. 50 e seguenti (fino al 63) del detto testo: in particolare, altresì, ricordiamo anche le disposizioni comuni in materia di diritto di recesso, contenuto nel Codice agli artt. da 64 a 67, nonché le disposizioni, sempre comuni anche alle vendite a distanza, di cui agli artt. 62 e 63, in materia di sanzioni e Foro competente.

Si possono distinguere varie nozioni nell'ambito delle vendite a distanza.

Il contratto a distanza

Si definisce in questo modo qualunque contratto avente ad oggetto beni e servizi, concluso tra un consumatore ed un fornitore, nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza, organizzato dal fornitore, il quale a tal fine impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio, una vendita telefonica, ovvero effettuata tramite internet) fino alla conclusione del contratto, ivi compresa la conclusione dello stesso.

Il fornitore

La normativa definisce fornitore la persona fisica o giuridica (es. la ditta) che nei contratti a distanza agisce nel quadro della sua attività professionale. Il legislatore ha così voluto identificare il fornitore per contrapporlo al consumatore, considerato contraente debole ed in quanto tale, bisognoso di maggior tutela nella conclusione di siffatti contratti.

La tecnica di comunicazione a distanza

Si intende qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra dette parti.

L'operatore di tecnica di comunicazione

È la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, la cui attività professionale consiste nel mettere a disposizione dei fornitori una o più tecniche di comunicazione a distanza.

Tipi di contratto a distanza

Tra i contratti a distanza rientrano le vendite tramite televisione (teleacquisto o televendita), come nel caso in cui, nel corso di trasmissioni televisive o in spazi pubblicitari appositi, viene proposto l'acquisto di materassi, quadri, preziosi, etc...

Sono altresì contratti a distanza quelli conclusi per telefono, videotelefono e fax. È il caso di una società che contatta telefonicamente alcuni utenti proponendo l'attivazione di un abbonamento per il servizio internet. Infine, sono considerati vendite a distanza anche quelle effettuate per posta elettronica, catalogo o altri sistemi di comunicazione. Si pensi all'utente internet che rinviene nella propria casella di posta elettronica un messaggio che invita a contattare una ditta per l'acquisto di innovativi prodotti per il fai-da-te.

I contratti che non rientrano nella normativa

La legge esclude dalla disciplina taluni tipi di contratto quali ad esempio quelli relativi ai *servizi finanziari* (per i quali vige una normativa specifica). Sono servizi finanziari ad esempio i contratti di assicurazione e riassicurazione, i servizi bancari ed i servizi di investimento.

Sono esclusi anche i contratti *tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati*. Le esclusioni menzionate si spiegano con la possibilità che il consumatore ha in questi casi di visionare il bene ed accertarne la provenienza e la qualità e dunque si ravvisa una minore necessità di tutela.

Altresì sono esclusi i *contratti di fornitura di generi alimentari*, i contratti di fornitura di *servizi relativi al trasporto*, alla *ristorazione ed al tempo libero*, in quanto -probabilmente- per siffatti tipi di contratto non si ritiene indispensabile una tutela rafforzata a favore del c.d. contraente debole, ed in quanto una disciplina eccessivamente protettiva non sarebbe proficua per uno snello andamento dell'attività negoziale.

Obblighi del fornitore

Per legge il fornitore deve fornire al consumatore in tempo utile, prima della conclusione del contratto a distanza, alcune informazioni fondamentali. Tali informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata. Le informazioni cui ci si riferisce sono:

- l'identità del fornitore e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del fornitore;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- il prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- le spese di consegna;
- le modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- l'esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso;
- le modalità ed i tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- il costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- la durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- la durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

Le suddette informazioni devono essere confermate da parte del fornitore per iscritto, o su altro supporto duraturo a scelta del consumatore, prima o al momento dell'esecuzione del contratto.

Altresì, il fornitore deve fornire al consumatore nella stessa forma e negli stessi termini, le seguenti informazioni:

- 1) condizioni e modalità di esercizio del recesso;
- 2) l'indirizzo geografico della sede del fornitore a cui il consumatore può presentare reclami;
- 3) servizi di assistenza e sulle garanzie esistenti;
- 4) condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

Il diritto di recesso

Un consumatore insoddisfatto del proprio acquisto può per legge esercitare il diritto di recesso. Come già affermato con riferimento ai contratti di vendita fuori dei locali commerciali, il consumatore potrebbe avere un

ripensamento causato dall'aver concluso troppo in fretta il contratto, o comunque potrebbe riscontrare una non corrispondenza del bene consegnato (o del servizio erogato) rispetto all'oggetto contrattuale pattuito.

Il consumatore ha dunque sempre il diritto di recedere dal contratto stipulato, senza dover specificare il motivo e senza alcuna penalità. È possibile esercitare il recesso dal contratto, inviando all'operatore commerciale una raccomandata con avviso di ricevimento, oppure un telegramma o un fax purché seguiti, entro le successive 48 ore, dall'invio della raccomandata A/R, rispettando i seguenti termini.

- Per recedere da un contratto di fornitura di beni,
 - il diritto va esercitato entro 10 giorni dalla data del ricevimento dei beni da parte del consumatore, ove siano stati rispettati gli obblighi informativi descritti sopra, o entro 10 gg. dal giorno in cui questi siano stati soddisfatti (qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto) purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;
- Se invece il contratto ha per oggetto la prestazione di servizi,
 - il recesso va esercitato entro 10 giorni dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione sul recesso, qualora ciò sia avvenuto dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

Dunque, qualora il fornitore abbia omesso di fornire al consumatore le informazioni richieste dalla legge oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata, che non abbia consentito il corretto esercizio dei diritti del consumatore, il termine per recedere è esteso a tre mesi, che nel caso di fornitura di beni, decorrono dal ricevimento della merce, mentre nel caso di prestazione di servizi decorrono dalla stipulazione del contratto.

Si deve precisare che, salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore non può esercitare il diritto di recesso per i seguenti contratti:

- di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto per esercitare il recesso;
- di fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare;
- di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;

- di fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- di fornitura di giornali, periodici o riviste;
- di servizi di scommesse e lotterie.

Il Foro delle controversie

Per le controversie in materia di vendite a distanza la legge stabilisce la competenza del Foro del consumatore. In caso di controversie civili inerenti all'applicazione del Decreto Legislativo 185/99 (ora Codice del consumo), la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

Casi pratici

Laddove, nel caso di contratto per la fornitura di beni, sia già avvenuta la consegna della merce, il consumatore che vuole recedere è tenuto per legge a restituirla o a metterla a disposizione del fornitore, rispettando modalità e termini descritti nel contratto. Il termine riconosciuto al consumatore per riconsegnare la merce non può essere inferiore a 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento.

All'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore segue l'obbligo per il fornitore di rimborsare al consumatore tutte le spese da questi versate. Il rimborso deve avvenire gratuitamente e nel minor tempo possibile (in ogni caso non oltre 30 gg. dalla data in cui il fornitore ha ricevuto notizia del recesso).

Le uniche spese a carico del consumatore che recede dal contratto sono le spese relative alla restituzione della merce al mittente, ove ciò sia espressamente previsto dal contratto.

Nel caso in cui il consumatore abbia stipulato -con il fornitore o con terzi in base ad un accordo tra questi ed il fornitore- un contratto di credito al consumo per il finanziamento di una parte o dell'intero del prezzo del bene oggetto del contratto, detto contratto di credito al consumo si considera risolto di diritto qualora il consumatore decida di esercitare il diritto di recesso rispettando i termini prescritti dalla legge.

Consigli utili

- Leggere con attenzione il contratto, accertandosi della definizione dell'oggetto del contratto, ossia "cosa si sta acquistando" ed inoltre al fine di verificare se sia o meno applicabile il decreto legislativo 185/99 (ora Codice del consumo);

- leggere analiticamente tutte le clausole contrattuali, in particolare le clausole relative al diritto di recesso, verificando se sia ammesso o meno e, se del caso, analizzarne le modalità di esercizio;
- appurare l'entità delle spese previste, nel caso di recesso, per la restituzione della merce al mittente;
- in caso si decida di recedere dal contratto, inviare raccomandata con ricevuta di ritorno -anticipata via fax al fornitore- all'indirizzo fornito dallo stesso, rispettando i termini sopra descritti affinché tale operazione vada a buon fine e consenta il rimborso integrale delle somme versate.

La normativa

La materia è regolata dal Decreto legislativo n. 185 del 22 maggio 1999, in attuazione della Direttiva 97/7/CE, nonché dal D.lgs. n. 114 del 31.03.1998 (la c.d. riforma del commercio), ed infine da tutte le norme del codice civile riferite ai contratti, oggi recepito nel Codice del consumo agli artt.50 sino a 67 del nuovo Codice del consumo.

Fac-simile lettera di recesso (vendite fuori dai locali commerciali e vendite a distanza)

Spett.le Società

.....

RACCOMANDATA A.R.

Il/la sottoscritto/a Sig./ra nato/a a, il e residente in, Via/L.go/Piazza..... n. ..., comunica che, avvalendosi del diritto di recesso previsto dal D.lgs. 206/2005, art. 64, intende annullare l'ordine sottoscritto il presso relativo a

Chiede inoltre la restituzione della somma già versata e/o delle cambiali sottoscritte ed in vostro possesso.

Distinti saluti

Data.....

Firma

5. Il commercio elettronico

Il commercio elettronico è l'attività di vendita di beni e servizi attraverso internet, che si serve di un sistema "intermediato" in quanto il rapporto di domanda ed offerta tra venditore e consumatore non è sincronizzato.

Si parla di commercio elettronico diretto quando l'oggetto del contratto concluso è un bene immateriale, generalmente un servizio fornito, trasmesso o consegnato al cliente tramite internet.

L'oggetto del commercio elettronico indiretto consiste invece in un bene materiale (ad esempio un libro, un personal computer, un compact disc) che viene ordinato via internet e poi spedito a mezzo corriere espresso.

Il commercio elettronico potrebbe essere paragonato alla più vecchia vendita per corrispondenza: il compratore consulta un catalogo redatto dal venditore e sceglie il prodotto da acquistare. Nel caso dell'e-commerce però, ci troviamo dinanzi ad un'attività interattiva, poiché il catalogo non è statico, bensì telematico, ovvero caratterizzato da pagine interrogabili e si serve di strumenti di comunicazione avanzati, tanto che consentono di acquistare prodotti e servizi direttamente dalla propria abitazione, risparmiando tempo e denaro.

Categorie di commercio elettronico

Si suole distinguere tra quattro categorie di commercio elettronico:

- la categoria *Business to business*, che riguarda lo svolgimento di affari tra imprese o, comunque, tra operatori professionali;
- la categoria *Business to consumer*, la quale si riferisce ai rapporti tra imprese e consumatori;
- la *Public Agencies to business*, che si occupa delle transazioni elettroniche tra imprese e Pubblica Amministrazione;
- ed infine la categoria *Public Agencies to citizens*, che si occupa dell'erogazione elettronica dei servizi al cittadino.

La pubblicità in internet

La pubblicità in internet segue normalmente le regole dettate dalla legge sulla pubblicità ingannevole e comparativa.

L'utilizzo di internet quale mezzo per il commercio ha introdotto la possibilità di pubblicizzare prodotti e servizi via web, pubblicità che deve essere necessariamente sempre veritiera, corretta, palese (ovvero il consumatore

deve essere messo immediatamente nella condizione di sapere che si tratti di messaggio pubblicitario), e sottoposta alla disciplina di una normativa ed al controllo di una Autorità. Si tratta di capire alla normativa di quale Stato essa debba essere ricondotta.

Il contratto via internet

Il contratto concluso via internet è un vero e proprio contratto al quale sono applicabili le norme del codice civile.

Come per i contratti in generale, anche il contratto stipulato attraverso internet deve considerarsi concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte.

Normalmente infatti, anche in internet, il consumatore sceglie tra i prodotti offerti dal venditore e li "pone in un carrello virtuale".

A scelta avvenuta e solo al termine di tutte le operazioni effettuate, il sistema chiederà al compratore di confermare il suo ordine, risultando l'operazione di pagamento come ultima in assoluto.

Infine, è possibile che il contratto venga concluso attraverso un comportamento che possiamo definire "concludente"; ad esempio, nel caso in cui si scarichi (mediante il c.d. *downloading*) da internet la licenza d'uso di un software sul proprio personal computer. In questi casi la conclusione del contratto si considera avvenuta nel tempo e nel luogo in cui ha avuto inizio l'esecuzione.

Le spese di spedizione

Le spese di spedizione sono generalmente a carico dell'acquirente, sebbene spesso, in caso di ordini consistenti non gli vengano accollate.

Le spese possono comunque essere calcolate a *forfait*, o dipendere dal vettore scelto, dal luogo della consegna e dalla natura della merce (se ad esempio l'acquisto riguarda prodotti fragili o di valore economico rilevante, le spese di spedizione saranno certamente più elevate).

Dette spese debbono essere messe immediatamente a conoscenza dell'acquirente, anche prima della conclusione del contratto, affinché l'acquirente possa valutare al meglio l'economicità o meno dell'offerta.

Quando il prodotto richiesto proviene da un paese extra-comunitario inoltre, la spedizione è sottoposta al pagamento di un dazio doganale.

Obbligo di assistenza del venditore

Durante tutte le operazioni di acquisto il consumatore deve ricevere un adeguato supporto da parte del venditore.

Ricordiamo che, anche per dette vendite, si applicheranno le regole stabilite per la garanzia della vendita di beni di consumo e per le vendite a distanza.

Come verificare l'identità del venditore

Il consumatore può verificare l'effettiva esistenza di un'impresa operante su internet. I siti che si occupano di e-commerce sono generalmente molto conosciuti, pertanto in tali casi non si pongono dubbi circa la reale esistenza di un'azienda.

Esiste anche la possibilità di indagare circa il dominio del negozio: si può infatti accedere ad un "operatore" (ad esempio www.register.it) che consente di registrare i domini e quindi, inserendo nella stringa di ricerca il nome del dominio del negozio, consente di individuare l'eventuale appartenenza di un sito ad un'azienda.

I prestatori di servizi

L'accesso all'attività di un prestatore di un servizio della società dell'informazione e il suo esercizio non sono soggetti, in quanto tali, ad autorizzazione preventiva.

Il prestatore di servizi infatti, deve essere libero di accedere all'attività di fornitura di tali servizi in qualsiasi Stato membro, senza necessità di autorizzazione preventiva nello Stato prescelto, essendo infatti soggetto agli adempimenti amministrativi soltanto nello Stato di origine.

Il nuovo D.lgs. 70/2003 in tema di commercio elettronico, stabilisce le *informazioni generali obbligatorie* che devono essere fornite dal prestatore di un servizio della società dell'informazione.

Egli infatti deve rendere facilmente accessibili, in modo diretto e permanente, ai destinatari del servizio e alle Autorità competenti, informazioni quali il nome, la denominazione o la ragione sociale; il domicilio o la sede legale; gli estremi che permettono di contattare rapidamente il venditore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lo stesso, compreso l'indirizzo di posta elettronica; il numero di iscrizione al repertorio delle attività economiche (REA), o al registro delle imprese; gli elementi di individuazione nonché gli estremi della competente Autorità di vigilanza qualora un'attività sia soggetta a concessione, licenza od autorizzazione.

Pagamento con carta di credito

Per consentire il pagamento con carta di credito il venditore si appoggia al proprio sito o ad una banca per la transazione economica.

L'operazione di pagamento con carta di credito risulta ormai quasi sempre sicura, specialmente se il venditore si appoggia ad una banca.

Infatti in questo caso, nel momento in cui si inseriscono i propri dati personali per l'acquisto, l'utente viene collegato alle pagine web della banca ed una volta terminata la transazione, ritorna automaticamente sul sito del commercio elettronico. In tal modo, si ha la certezza che i propri dati non saranno visibili da nessun altro utente collegato ad internet, ed in particolare neanche il destinatario del pagamento potrà accedere al numero della carta del cliente.

Casi pratici

Se la merce ordinata via internet non viene recapitata a casa del consumatore, sarà opportuno contattare il servizio clienti dell'azienda (tramite email o telefonicamente) al fine di far rintracciare la pratica d'acquisto e chiedere informazioni sul mancato recapito della merce. Se il servizio clienti comunica al consumatore che la merce è stata spedita, egli si potrà rivolgere al corriere incaricato (per telefono o tramite il suo sito) con il numero di spedizione, per verificare lo stato della stessa.

Se la merce ordinata via internet giunge danneggiata al domicilio del consumatore, questi deve tener presente di avere il diritto di chiedere le tutele previste dalla legge sulle garanzie nella vendita dei beni di consumo (si rinvia alla scheda *La Vendita dei beni di consumo*), potendo dunque richiedere ad esempio la sostituzione del bene o, se del caso, la risoluzione del contratto, con restituzione del prezzo.

Ricordiamo che, nel caso del commercio *business to consumer*, la giurisdizione per eventuali controversie tra un consumatore italiano ed un venditore con sede all'interno o meno dell'Unione europea, è quella italiana.

Anche nel caso in cui ad essere convenuto in giudizio sia un consumatore, il Foro competente sarà quello dello Stato in cui il consumatore è domiciliato, anche quando si tratti di Stati non appartenenti alla Comunità europea.

Consigli utili

- Utilizzare computer con un software aggiornato che possa garantire sicurezza nella fase di collegamento ad internet e nella fase di acquisto;
- verificare sempre l'identità del negozio dal quale si vuole acquistare nei modi sopra descritti;
- controllare che siano presenti ed accessibili tutte le informazioni necessarie per localizzare i servizi dell'azienda, le informazioni riguardanti il con-

tratto ed in particolare il diritto di recesso, le informazioni sulla privacy, nonché sulle forme di pagamento;

- evitare di acquistare prodotti offerti da siti che non specificano chiaramente i sistemi di spedizione, le relative spese ed i tempi di consegna;
- valutare il fatto che, laddove si volesse utilizzare la Partita Iva nel corso dei pagamenti (sempre che ciò sia consentito dal sistema), non si potrà usufruire delle speciali tutele approntate per il consumatore, poiché non sarebbe più configurabile la categoria di Business to Consumer (B2C), bensì solo di Business to Business (B2B).

La normativa

Prima dell'entrata in vigore del D.lgs. 70/03, che ha recepito la Direttiva 2000/31/CE, la disciplina del Commercio elettronico si rifaceva al D.lgs. 185/99, (il quale aveva recepito la Direttiva 97/7/CE) riguardante le vendite a distanza. È inoltre applicabile, per ciò che non è stato previsto espressamente quale norma specifica dal citato D.lgs. 185/99, il D.lgs. 50/92, sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali: ancora una volta ricordiamo come entrambi i testi legislativi siano stati recepiti dal nuovo Codice del consumo, a differenza del D.lgs.70/03 che è uno tra i pochi testi normativi non recepiti espressamente dal Codice.

6. La pubblicità ingannevole

La lealtà e la correttezza professionale tra gli imprenditori, e la trasparenza e la corretta informazione dei consumatori sono le condizioni essenziali per garantire la piena efficienza del mercato dei beni e servizi. La concorrenza si attua anche e soprattutto tramite i messaggi pubblicitari che promuovono l'offerta e stimolano la domanda dei prodotti immessi sul mercato; anche tali messaggi devono perciò sottostare a questo sistema di regole.

Quando la pubblicità si considera ingannevole?

La pubblicità è ingannevole quando induce in errore o può indurre in errore le persone alle quali è rivolta e che può pregiudicare il loro comportamento economico.

Con una pubblicità ingannevole si ricevono dei messaggi o delle informazioni non corretti che potrebbero condizionare in modo negativo le scelte dei consumatori (es.: si acquista un prodotto alimentare perché recante nella confezione la sigla DOC, mentre invece tale sigla non regola quella categoria di prodotti).

Le regole della pubblicità

La pubblicità deve essere palese, veritiera e corretta:

- "palese" significa che deve essere trasparente e riconoscibile, cioè il consumatore deve sapere di assistere ad un messaggio pubblicitario (non è una pubblicità "palese" quella che si attua ad esempio in un film mediante la ripetuta proposizione, apparentemente casuale, di immagini di un prodotto di una certa marca).
- "veritiera" non significa soltanto che essa debba essere non menzognera, ma anche, ed in senso più esteso, che le modalità di presentazione, formulazione e comunicazione del messaggio siano tali da far apparire correttamente la realtà.
- "corretta", nel senso di un messaggio improntato al rispetto della categoria cui l'operatore appartiene, in modo tale da non ingenerarne discredito.

La pubblicità comparativa

Si considera pubblicità comparativa qualsiasi pubblicità che identifica in modo esplicito o implicito un concorrente o beni e servizi offerti da un concorrente. Il raffronto tra prodotti può essere esplicito quando il messaggio pubblicitario, anche se non menziona specificamente il concorrente o i beni

o servizi da lui prodotti, purtuttavia li rende agevolmente identificabili. Il raffronto può essere implicito quando il concorrente o i suoi prodotti sono citati ma non vengono apparentemente posti a confronto.

La pubblicità comparativa è lecita solo se vengono soddisfatte alcune condizioni (D.lgs 67/2000, oggi recepito nel nuovo Codice del consumo agli artt. 19 sino a 27 del detto testo), cioè se non è ingannevole, se confronta beni o servizi che soddisfano gli stessi bisogni o si propongono gli stessi obiettivi, se non ingenera confusione sul mercato, se non causa discredito o denigrazione di marchi concorrenti.

Cosa si può fare contro la pubblicità ingannevole o comparativa illecita?

Le parti interessate possono richiedere che sia inibita la continuazione degli atti di pubblicità ingannevole o comparativa ritenuta illecita, ricorrendo all' 'Autorità' Garante della Concorrenza e del Mercato o anche ad organismi volontari ed autonomi di autodisciplina.

L' 'Autorità' Garante della Concorrenza e del Mercato ha infatti anche la funzione di reprimere la pubblicità ingannevole o comparativa.

Sono legittimati ad adire l'AGCM, sia proponendo ricorso direttamente che spiegando intervento nella procedura promossa da altri, i consumatori, le associazioni ed organizzazioni dei consumatori e degli utenti, i concorrenti, le associazioni ed organizzazioni degli imprenditori concorrenti, il Ministro dell'Industria ed ogni altra pubblica amministrazione interessata ai suoi compiti istituzionali, anche su denuncia del pubblico. Poiché tra i soggetti legittimati non compare l'AGCM, si ritiene che essa non possa procedere d'ufficio.

Casi pratici

Se si vuole denunciare la presunta ingannevolezza di un messaggio pubblicitario è sufficiente una segnalazione su carta semplice indirizzata a:

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Pubblicità Ingannevole
Via Liguria 26 - 00187 Roma

La denuncia deve contenere i seguenti elementi:

- la qualificazione del denunciante ed il titolo in base al quale effettua la denuncia;
- elementi idonei a consentire l'identificazione del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta;

- l'indicazione degli elementi di ingannevolezza ritenuti presenti nella pubblicità;
- la richiesta di intervento da parte dell'Autorità contro la pubblicità in questione, nonché, eventualmente nei casi di particolare gravità ed urgenza, la richiesta di sospensione provvisoria della pubblicità;
- la firma del denunciante.

Consigli utili

- valutare sempre attentamente qualsiasi messaggio pubblicitario.

La normativa

Il quadro normativo, dopo anni di carenza durante i quali si sono avute soltanto forme di autodisciplina degli operatori, è radicalmente mutato con l'approvazione del D.lgs. 74/1992 del 25 gennaio 1992, il quale, sulla base della legge comunitaria per il 1990, recepisce, sia pure con oltre cinque anni di ritardo rispetto al termine fissato dalla CEE, la Direttiva 450/1984/CEE del 10 settembre 1984 in materia di pubblicità ingannevole. Disposizioni di attuazione del decreto sono poi contenute nel D.P.R. 10 ottobre 1996, n. 627. Il D.lgs. 74/92 è stato modificato con il D.lgs. 25 febbraio 2000 n. 67.

Tutti i descritti testi, il cui contenuto è rimasto generalmente invariato, sono stati oggi recepiti dal Codice del consumo agli artt. da 19 a 27. Ricordiamo altresì, come il Codice del consumo riserva un proprio capo esclusivamente alla comunicazione pubblicitaria in materia di televendite: in particolare ci riferiamo agli artt. da 28 a 32 del testo, contenenti anche prescrizioni a tutela dei minori.

7. La mediazione immobiliare

Quando ci si appresta ad acquistare o a vendere un immobile, è necessario innanzitutto decidere se avvalersi dell'opera di un mediatore (agenzia immobiliare).

Spesso infatti, l'opera di un intermediario risulta sicuramente utile per facilitare un incontro di volontà che soddisfi le esigenze di entrambe le parti contraenti. La funzione del mediatore è infatti quella di mettere in relazione due o più parti per la conclusione di un affare.

In genere, gli agenti immobiliari si occupano anche di mostrare l'immobile in vendita, liberando il proprietario dall'incombenza di farlo personalmente, e di seguire le varie fasi della compravendita.

Il rapporto che si instaura tra futuro venditore (o futuro acquirente) e l'agenzia immobiliare è un contratto detto di "intermediazione immobiliare".

L'incarico a vendere e la proposta d'acquisto

Per la conclusione del contratto di mediazione immobiliare, normalmente le agenzie predispongono dei moduli contrattuali da far sottoscrivere al futuro venditore o acquirente. I moduli più diffusi sono:

- **l'incarico a vendere:** è un atto con cui il proprietario di un immobile conferisce all'agente l'incarico di reperire un acquirente per una data unità immobiliare. Tale incarico è stato finora caratterizzato dall'esclusività e dall'irrevocabilità. In base alla clausola che prevede l'esclusiva, il proprietario, per il periodo di durata dell'incarico, non può affidare ad altri mediatori il medesimo compito né vendere direttamente. L'irrevocabilità comporta invece per l'aderente l'impossibilità di recedere dal contratto di conferimento dell'incarico per un periodo di tempo predeterminato;
- **la proposta d'acquisto:** la proposta irrevocabile d'acquisto è un modulo comunemente usato nell'attività di mediazione: essa si rivolge alla futura parte venditrice. In realtà i moduli contengono la disciplina del rapporto che si instaura tra intermediario e intermediato.

Con la proposta irrevocabile d'acquisto il potenziale acquirente si obbliga a concludere il contratto preliminare con il soggetto che, di solito, entro la data di scadenza dell'incarico, viene presentato come colui che ha accettato quella proposta.

Affinché l'affare che dà diritto alla provvigione possa dirsi concluso, il mediatore deve far giungere all'acquirente l'accettazione della proposta da par-

te del venditore il quale deve aderire alla proposta d'acquisto. Solo in questo caso si giunge correttamente alla conclusione del contratto preliminare di vendita.

Di norma è quindi necessaria l'ulteriore manifestazione di volontà del venditore accettante prima della conclusione del contratto preliminare.

Il pagamento della provvigione

Il compenso per l'attività di intermediazione immobiliare è chiamato provvigione. Il mediatore ha diritto alla provvigione se l'affare è concluso per effetto del suo intervento.

Essa varia dal 2% al 7%, ma si colloca con più frequenza intorno al 3% - 4% del prezzo corrisposto per la conclusione dell'affare.

Il diritto alla provvigione matura alla conclusione dell'affare; nel caso delle compravendite immobiliari si tende ad identificare questo momento con la stipula del contratto preliminare.

Il diritto del mediatore alla provvigione sorge quando la conclusione dell'affare sia ricollegabile all'opera da lui svolta, vale a dire quando l'intervento dell'agenzia sia stato determinante per la conclusione del contratto.

Il registro dei mediatori

Il diritto alla provvigione spetta solo ai mediatori iscritti nell'apposito registro tenuto a cura delle Camere di Commercio.

È buona norma verificare l'effettiva iscrizione all'apposito Albo di chi si propone come mediatore. È istituito infatti presso ciascuna Camera di Commercio, un ruolo degli agenti di affari in mediazione nel quale devono iscriversi coloro che svolgono o intendono svolgere l'attività di mediazione, anche se esercitata in modo discontinuo o occasionale. Chiunque esercita l'attività di mediazione senza essere iscritto nel ruolo è tenuto alla restituzione alle parti contraenti delle provvigioni percepite.

Casi pratici

- *Se il mediatore chiede il pagamento della provvigione dopo un anno dalla conclusione dell'affare:*
non si deve pagare alcunché in quanto il diritto del mediatore al pagamento della provvigione si prescrive in un anno.
- *Se il mediatore o l'agenzia immobiliare non abbiano comunicato al compratore l'esistenza di vizi o diritti altrui sull'immobile che ne diminuiscono il valore (ad es. un'ipoteca):*

è prevista la responsabilità del mediatore in quanto egli è tenuto ad un generale obbligo di informazione su tutte le circostanze a lui note relative alla valutazione ed alla sicurezza dell'affare che il promittente acquirente si accinge a concludere, potendosi far valere tale responsabilità in giudizio per chiedere il risarcimento dei danni.

Consigli utili

- Leggere sempre attentamente qualsiasi documento prima di sottoscriverlo. Questa norma di prudenza è sempre valida;
- prima di sottoscrivere un contratto proposto da un mediatore, è opportuno esaminare con calma ed attenzione le clausole contrattuali, in particolare, per il venditore, la durata dell'incarico. Infatti, se non si comunica per tempo e con le modalità richieste l'intenzione di revocare l'incarico, il contratto si rinnova tacitamente;
- l'acquirente deve controllare che la proposta contenga l'esatta descrizione dell'immobile, con l'indicazione di eventuali vincoli o pesi gravanti sullo stesso. A seguito di ciò, è sempre opportuno incaricare un proprio notaio di fiducia al fine di far controllare che i dati catastali e fiscali dell'immobile siano veritieri.

La normativa

La materia è regolata dagli artt. 1742 - 1752 c.c. con riferimento al contratto di agenzia, dagli artt. 1754 - 1764 c.c. con riferimento alla mediazione; dalla Legge 3 febbraio 1989 n. 39 (modifiche ed integrazioni alla Legge 21 marzo 1958 n. 253, concernente la disciplina della professione di mediatore).

8. La multiproprietà

Il fenomeno sociale delle vacanze e le esigenze che ne derivano sul piano della sistemazione spaziale e della convenienza economica è alla base della multiproprietà, un istituto giuridico nato dalla pratica e disciplinato, sino a poco tempo fa, da una specifica normativa, il D.lgs. 427/98. Attualmente, il concetto di multiproprietà è stato ridefinito dal Codice del consumo come “contratto relativo all’acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili”. La nuova disciplina di riferimento contenuta nel Codice del consumo, è inclusa negli artt. da 69 a 81 del detto testo.

Cosa si intende con il termine “multiproprietà”

Si distinguono diversi tipi di multiproprietà:

- la multiproprietà immobiliare: è l’acquisto di uno stesso immobile, solitamente in località turistica, da parte di più soggetti, ciascuno dei quali esercita il proprio diritto di godimento dell’immobile in un determinato periodo dell’anno, secondo un avvicendamento nel tempo stabilito al momento dell’acquisto. L’acquisto comprende di regola uno o più locali, il suolo edificato, l’arredamento e tutto quanto possa risultare utile al buon funzionamento dell’unità abitativa. Al contratto di acquisto sono allegati il regolamento di condominio e il regolamento che disciplina i rapporti tra i multiproprietari. In proporzione ai millesimi acquistati, l’acquirente dovrà inoltre concorrere alle spese relative all’amministrazione ordinaria e straordinaria del complesso. Inoltre, è in genere riconosciuta all’acquirente la facoltà di cedere, sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso, i locali acquistati per il periodo prestabilito;
- la multiproprietà alberghiera: si differenzia dalla multiproprietà immobiliare solo per il fatto che i locali oggetto del contratto fanno parte di un complesso alberghiero. Nel periodo a lui spettante, l’acquirente avrà quindi diritto di godere e disporre dei locali acquistati, nonché dei servizi forniti dall’albergo ad un prezzo decisamente vantaggioso;
- la multiproprietà cooperativa: si distingue dalla multiproprietà immobiliare in quanto i soggetti titolari delle quote di acquisto sono soci di società cooperative. L’assenza di una figura imprenditoriale privata che si occupi di curare l’offerta delle quote in multiproprietà e di gestire l’intero complesso immobiliare, si sostanzia in un vantaggio economico per i soci nelle spese di amministrazione, oltre che in una maggiore garanzia della qualità dell’immobile stesso;

- la multiproprietà azionaria: in questa ipotesi l'acquirente diventa titolare di alcune azioni della società proprietaria del complesso immobiliare e, in virtù di tale acquisto, ha il diritto di utilizzare per un certo periodo di tempo uno o più locali facenti parte dell'immobile. L'acquirente-azionista, diversamente dal titolare di una quota di multiproprietà immobiliare, alberghiera o cooperativa, non vanta alcun diritto di proprietà sull'immobile, ma semplicemente un diritto di credito nei confronti della società proprietaria, da cui discende il potere di controllare le decisioni relative all'uso e alla destinazione dell'immobile.

In questa scheda ci occuperemo solamente della multiproprietà immobiliare.

Obblighi di informazione

Il venditore è tenuto a consegnare ad ogni persona che lo richieda un documento che contenga tutte le informazioni sul bene immobile che si vuole acquistare in multiproprietà.

L'obbligo di informazione consente all'acquirente di valutare, con la massima serenità, le condizioni economiche e le caratteristiche di un acquisto in multiproprietà. L'art. 2 del D.lgs. 427/98 (oggi Codice del consumo) regola infatti la fase della consegna del documento informativo: si vuole garantire al potenziale acquirente un'appropriata informazione, obbligando il venditore a consegnare ad ogni persona che richieda ragguagli sul bene immobile, un documento informativo.

Tale documento dovrà contenere non solo le caratteristiche del bene acquistato, ma anche l'identità ed il domicilio del venditore e del proprietario, e nonostante il dettato normativo non lo preveda, è da ritenere, per la massima trasparenza, che si debbano indicare anche i nominativi degli eventuali rappresentanti legali del venditore, del proprietario e gli eventuali rapporti societari tra loro esistenti (es.: Parte venditrice: Alfa Srl in persona del legale rappresentante Mario Rossi, con sede in Milano, Via Tizio Caio 120).

Se il bene immobile è in costruzione, sarà necessario specificare anche lo stato di avanzamento dei lavori di costruzione dell'immobile e la data del loro prevedibile compimento, nonché l'indicazione delle garanzie relative al rimborso dei pagamenti già effettuati nel caso di mancato compimento dell'immobile.

Ricordiamo che se l'immobile è in costruzione, il venditore dovrà rilasciare all'acquirente una c.d. fideiussione, cioè una garanzia che assicuri il consumatore della conclusione corretta dei lavori.

Il documento informativo dovrà poi contenere l'indicazione del corrispettivo che dovrà essere versato dall'acquirente, cioè il prezzo globale, l'importo delle spese per l'utilizzazione delle strutture comuni, le tasse, le imposte e le spese di manutenzione, riparazione e gestione, nonché le tasse per la registrazione dell'atto.

Forma del contratto

Il contratto deve essere redatto per iscritto.

Diritto di recesso

Il venditore non può esigere o ricevere dall'acquirente somme di danaro a titolo di anticipo, acconto o caparra, fino alla scadenza dei termini concessi per l'esercizio del diritto di recesso. Nel momento in cui conclude il contratto di acquisto, l'acquirente non deve versare alcuna somma al venditore fino a quando non siano trascorsi i dieci giorni previsti per l'esercizio del diritto di recesso. Infatti entro dieci giorni dalla conclusione del contratto, l'acquirente può recedere senza indicare le ragioni del recesso.

La raccomandata per recedere dal contratto si considera inviata in tempo utile se viene consegnata all'ufficio postale accettante entro i dieci giorni. Attenzione quindi! Non conta la data di ricevimento da parte del venditore, ma la data della consegna all'ufficio postale.

In caso di recesso l'acquirente non è tenuto a pagare alcuna penalità e deve rimborsare al venditore solo le spese sostenute e documentate per la conclusione del contratto.

Le uniche somme che è costretto a pagare sono quelle che il venditore ha già sostenuto per portare a buon fine la conclusione del contratto.

In ogni caso tutte le spese devono essere specificamente indicate e documentate dal venditore che ne richieda il pagamento.

Casi pratici

- *Se il venditore chiede il pagamento per un acquisto in multiproprietà patuito solo verbalmente:*
non si deve pagare alcunché in quanto il contratto non redatto per iscritto è nullo.
- *Se, avendo riflettuto meglio e parlandone con i familiari, ci si rende conto di non aver concluso un buon affare:*
se non sono ancora trascorsi dieci giorni dal momento della sottoscrizione del contratto si può esercitare il diritto di recesso.

- *Se il venditore fallisce prima che sia ultimato l'immobile:* si chiede alla banca o all'assicurazione, presso i quali il venditore ha stipulato una fideiussione, la restituzione di tutte le somme già versate per la conclusione del contratto.

Consigli utili

- Leggere sempre attentamente qualsiasi documento prima di sottoscriverlo;
- verificare che con la sottoscrizione si concluda il contratto effettivamente voluto;
- verificare, prima di sottoscrivere il contratto, l'esistenza della fideiussione bancaria o assicurativa del venditore;
- non consegnare mai del denaro al venditore a qualsiasi titolo senza ottenere una ricevuta sottoscritta con timbro e firma del venditore;
- non pagare alcuna somma prima che siano trascorsi dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto.

La normativa

La materia è regolata dal D.lgs. n. 427 del 9 novembre 1998, emanato in attuazione della Direttiva Comunitaria 47/94/CEE. La nuova disciplina di riferimento contenuta nel Codice del consumo è inclusa negli artt. da 69 a 81 del detto testo.

9. Responsabilità per danno da prodotto difettoso

I prodotti difettosi possono arrecare danni sia alle persone che alle cose. Per tale motivo è stata emanata dalla Comunità Europea e dal nostro legislatore nazionale una normativa che tutela il consumatore dalle possibili conseguenze negative derivanti a persone o cose, da prodotti messi in commercio difettosi.

Così, se un prodotto causa un danno, ne è responsabile il suo produttore, oppure, quando il produttore non sia individuato, è responsabile il fornitore che abbia distribuito il prodotto nell'esercizio di un'attività commerciale (ad esempio il negoziante, ovvero il centro commerciale), se abbia omesso di comunicare al danneggiato l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il prodotto.

Cosa si intende per prodotto difettoso?

Innanzitutto occorre chiarire che si intende per prodotto ogni bene mobile, anche se incorporato in altro bene mobile o immobile. Si considera prodotto anche l'elettricità.

Un prodotto è difettoso quando non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto di tutte le circostanze tra cui:

- a) il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
- b) l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
- c) il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

I tipi di danno

Possono distinguersi tre tipi di danni cagionati dal prodotto difettoso:

- danno da morte e danno alla salute e all'integrità fisica (ad es.: bottiglia contenente una bevanda gassata che esplose nelle mani del consumatore al momento della sua apertura);
- danno al prodotto;
- danno a cose diverse dal prodotto difettoso (es.: una vernice difettosa danneggia il legno delle finestre).

Solo il primo, ed in misura limitata il terzo, vengono considerati dal D.P.R. 224/88. Per il danno al prodotto, si applicano le norme del codice civile. Pro-

prio in relazione al D.P.R. 224/88, ricordiamo come anche questo testo normativo sia stato recepito nel nuovo Codice del consumo agli artt. da 114 a 127, riproponendo, nella sostanza, i medesimi contenuti del precedente testo di legge.

Il diritto al risarcimento del danno

Il consumatore che abbia subito un danno a causa del prodotto difettoso ha diritto al risarcimento del danno, così individuato:

- a)** il danno cagionato da morte o da lesioni personali;
- b)** la distruzione o il deterioramento di una cosa diversa dal prodotto difettoso, purché di tipo normalmente destinato all'uso o consumo privato e così principalmente utilizzata dal danneggiato.

Ma attenzione, il risarcimento non è dovuto quando il danneggiato sia stato consapevole del difetto del prodotto e del pericolo che ne derivava e ciononostante vi si sia volontariamente esposto.

Consigli utili

- È consigliabile leggere attentamente le note informative contenute in ogni singolo prodotto, per adeguare il suo utilizzo alle finalità ed ai parametri originari di produzione. Si ricorda, infatti, che uno dei casi in cui il produttore potrà escludere la propria responsabilità per i danni cagionati dal prodotto posto in commercio, è la prova della mancanza di cautele o dell'uso improprio del prodotto da parte dell'utente;
- analoghe intuitive considerazioni valgono per l'uso smodato: eccesso nell'ingestione di sostanze alimentari, eccesso di velocità, ecc.. È bene ricordare che in tutti i casi di uso improprio, maldestro o smodato da parte dell'utente, viene meno la responsabilità del produttore.

La normativa

Il D.P.R. 224/1988, emanato in attuazione della Direttiva 85/374/CEE, disciplina la responsabilità del produttore per i danni cagionati dal prodotto messo in circolazione. Anche questo testo normativo è stato recepito nel nuovo Codice del consumo agli artt. da 114 a 127.

Vacanze e tempo libero

1. I viaggi organizzati

L'attività turistica si concentra sempre più frequentemente attorno ad un contratto che ha per oggetto la compravendita di un pacchetto di "viaggio tutto compreso", uno strumento che soddisfa in tempi recenti un gran numero di richieste del turismo di massa attraverso la predisposizione di più servizi (soggiorno, trasporto, escursioni, ecc.) dietro pagamento di un prezzo forfetario. Il vantaggio che ne deriva è costituito da un costo notevolmente ridotto.

I contratti che riguardano i viaggi ed il turismo non sono inquadrati, dal punto di vista del diritto sostanziale, in una disciplina unitaria. Infatti a seconda dei servizi offerti dall'operatore economico, dottrina e giurisprudenza hanno configurato il contratto di viaggio inquadrandolo ora in un contratto di trasporto, ora in un contratto di appalto di servizi, ora in un mandato.

Proprio la difficoltà di individuare una disciplina unitaria applicabile, ha portato il legislatore ad introdurre una specifica normativa per questo tipo di rapporti, attraverso il D.lgs. 111/95 in attuazione della Direttiva CEE del 13 giugno 1990 n. 314.

Anche tale decreto è stato recepito nel nuovo Codice del consumo, agli artt. da 82 a 100.

I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi e le vacanze risultanti dalla combinazione di almeno due di questi elementi: trasporto, allog-

gio, servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio come itinerari, visite, escursioni.

C'è anche da precisare che organizzatore del viaggio o *tour operator* ai sensi di tale normativa è colui che organizza il trasporto e tutti i servizi ad esso connessi, fissa il loro prezzo globale e fornisce ai viaggiatori un accompagnatore.

Il venditore (l'agenzia di viaggio), invece, è colui che vende o si obbliga a procurare (attraverso un'attività di mediazione), i pacchetti turistici verso un corrispettivo forfetario.

Sia l'organizzatore che il venditore hanno degli obblighi nei confronti di colui che acquista il pacchetto di viaggio.

Contenuto del contratto di vendita del pacchetto turistico

Il contratto di vendita del pacchetto turistico deve indicare:

- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione del viaggio;
- b) nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'organizzatore o venditore che sottoscrive il contratto;
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco ed altri oneri posti a carico del viaggiatore;
- d) importo comunque non superiore al 25% del prezzo, da versare al momento della prenotazione;
- e) estremi della copertura assicurativa;
- f) presupposti e modalità di intervento del fondo di garanzia, che consente, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio del consumatore nel caso di viaggi all'estero;
- g) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto;
- h) notizie riguardanti l'albergo;
- i) itinerario, visite, escursioni e altri servizi compresi nel pacchetto;
- j) termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti;
- k) accordi sulle modalità del viaggio espressamente convenuti, e per questo non derogabili né modificabili da nessuna delle due parti;
- l) eventuali spese poste a carico del consumatore per la cessione del contratto ad un terzo;

- m) termine entro cui il consumatore deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- n) termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali che sono state realizzate dall'organizzatore.

L'opuscolo informativo o catalogo

L'obbligo di correttezza nel rapporto inizia dalla creazione di un opuscolo informativo completo che vincola l'organizzatore e il venditore al rispetto delle condizioni in esso contenute e che è quindi da ritenere parte integrante del contratto di viaggio. Sono eccettuate quelle modifiche che vengono successivamente apportate con l'accordo di entrambe le parti.

L'opuscolo informativo deve indicare in modo chiaro e preciso tutti i servizi proposti e le loro caratteristiche: il mezzo e il tipo di trasporto, la classificazione degli hotel e la loro descrizione, i pasti forniti, gli itinerari, il prezzo ed ogni altra informazione utile.

Forma del contratto

Il contratto di vendita di pacchetti turistici è redatto in forma scritta in termini chiari e precisi. Al consumatore deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore.

Il prezzo del pacchetto e i casi di revisione

I prezzi stabiliti per una vacanza quindi non possono essere modificati, a meno che ciò non sia espressamente previsto nel contratto, ovvero ciò sia derivato a causa di un aumento di talune voci di spesa, come ad esempio il prezzo del carburante dell'aereo.

L'aumento del prezzo non può essere comunque superiore del 10% del prezzo originario: nel caso si verifichi un simile aumento, l'acquirente può recedere dal contratto ottenendo il rimborso delle somme già versate.

Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

La modifica del contratto da parte dell'organizzatore

Prima della partenza l'organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue.

A fronte di tali modifiche, l'acquirente può:

- usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo;
- usufruire di un altro viaggio di qualità inferiore con restituzione della differenza di prezzo;
- chiedere il recesso dal contratto ed ottenere – entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento – il rimborso della somma già corrisposta.

In tutti questi casi il consumatore ha diritto di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del viaggio inizialmente programmato, salvo che:

- la cancellazione del pacchetto sia derivata dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto;
- il consumatore sia stato informato in forma scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza;
- si sia verificata un'ipotesi di forza maggiore.

Il consumatore deve in ogni caso comunicare la propria scelta entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di modifica delle condizioni contrattuali.

Il recesso ingiustificato dell'acquirente (motivi personali)

Se l'acquirente del pacchetto turistico recede dal contratto, il venditore trattiene la somma ricevuta al momento della prenotazione, somma che non può essere superiore al 25% dell'intero costo.

Il recesso giustificato dell'acquirente (fatto a lui non imputabile)

Può invece verificarsi che il consumatore intenda recedere per un fatto a lui non imputabile (come ad es. il grave inadempimento dell'organizzatore): si parla in tal caso di recesso giustificato, cui consegue il diritto al rimborso dell'intera somma versata, senza ulteriori conseguenze.

La contestazione di inadempimenti e difformità rispetto al contenuto del contratto

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata senza ritardo affinché l'organizzatore vi ponga tempestivamente rimedio.

Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata all'organizzatore o al venditore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

Quando nel corso del viaggio si verifica una mancanza, una difformità rispetto a quanto legittimamente ci si aspettava, che era espressamente previsto nel contratto (ad es. la collocazione in un albergo a tre stelle anziché in uno di quattro), è necessario informarne subito il rappresentante del *tour operator* o l'accompagnatore che di solito segue e assiste le persone che hanno scelto un certo pacchetto turistico.

Se non è possibile risolvere immediatamente la situazione, nel corso del viaggio stesso, rimane la possibilità di ottenere comunque il ristoro di tutti i danni subiti comunicando innanzitutto con lettera raccomandata da inviare entro 10 giorni dal rientro, i disagi e le mancanze verificatesi nel corso del viaggio.

Il risarcimento dei danni

Il diritto del consumatore al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni dalla data di rientro nel luogo di partenza, oppure in 18 o 12 mesi per l'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel pacchetto turistico.

È nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento inferiori a quelli previsti.

Casi pratici

- *Se l'operatore turistico, pur dandone tempestiva comunicazione, apporta sostanziali modifiche al viaggio o al prezzo:*
il consumatore può recedere dal contratto senza pagamento di penale ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza di prezzo, oppure può richiedere il rimborso della somma di danno già corrisposta.
- *Se, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto è del tutto mancante:*
se a fronte di tale situazione l'organizzatore non ha predisposto soluzioni alternative, si può chiedere il rimborso del prezzo pagato nei limiti delle prestazioni mancanti ed il risarcimento del danno.
- *Se il venditore o l'organizzatore falliscono o divengono insolventi:*

per ottenere il rimborso di quanto versato ci si può rivolgere al Fondo Nazionale di Garanzia istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri proprio per consentire, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio di turisti che, avendo acquistato il pacchetto di viaggio in Italia, siano stati lasciati senza alcuna assistenza in un Paese straniero dal tour operator che non può o si rifiuta di far completare il viaggio. Ha inoltre lo scopo di fornire una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

Per usufruire di tale erogazione occorre inviare una domanda alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dip. Turismo – Comitato di Gestione Fondo, entro tre mesi dalla data prevista per la conclusione del viaggio, allegando il contratto di viaggio in originale, copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggi ed ogni elemento che possa comprovare la mancata fruizione dei servizi pattuiti.

Consigli utili

- Leggere con estrema attenzione le condizioni del contratto di vendita del pacchetto turistico prima di sottoscriverlo;
- verificare che venga apposta la sottoscrizione del venditore;
- prima della conclusione del contratto, chiedere informazioni specifiche, se non sono fornite spontaneamente dal venditore, circa le condizioni applicabili in materia di passaporti, visti, formalità sanitarie, assicurazioni facoltative, recapiti di emergenza dell'organizzatore;
- non consegnare del denaro al venditore a qualsiasi titolo senza ottenere una ricevuta sottoscritta con timbro e firma del venditore stesso.

La normativa

Sul piano normativo i contratti di viaggi organizzati "tutto compreso" sono regolati dalle seguenti disposizioni:

- Legge n. 1084 del 27 dicembre 1977 di ratifica della Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), firmata a Bruxelles il 23 aprile 1970;
- Direttiva 90/314/CEE cui l'Italia ha dato attuazione con il D.lgs. 17 marzo 1995 n. 111;
- artt. da 82 a 100 del Codice del consumo.

Fac-simile di reclamo per mancata o difettosa del contratto turistico

Spett.le Tour Operator

Spett.le Agenzia di viaggi

RACCOMANDATA A.R.

Il/la sottoscritto/a Sig./ra nato/a a, il
..... e residente in, Via/L.go/Piazza..... n. ..., ai sensi
dell'art. 93 del D. lgs. 206/2005, facendo seguito alla contestazione già presentata
in data in merito al pacchetto turistico acquistato il
....., presso, fa rilevare i seguenti
disservizi e le inadempienze riscontrati nel corso del viaggio:

.....
.....
.....
.....

Ciò premesso, considerato che i disservizi e le inadempienze potevano essere
eliminati, il/la sottoscritto/a chiede (scegliere il punto che interessa):

- il risarcimento previsto dal contratto, pari ad euro
- che il danno venga quantificato nel% di quanto pagato.

Distinti saluti

Data.....

Firma

2. I viaggi in aereo

L'utilizzo dell'aereo quale mezzo di trasporto si sta largamente diffondendo, in buona misura, a causa della maggiore distanza delle destinazioni turistiche più richieste,

Per quanto attiene ai voli nazionali occorre ricordare che vengono applicate delle tariffe ridotte per chi viaggia in determinati periodi (mattina presto, sera tardi, determinati giorni della settimana, ecc.).

Per quanto riguarda, invece, i voli internazionali la prima differenza da evidenziare è quella tra i voli di linea e i voli charter.

Voli di linea e voli charter

I voli di linea sono voli con caratteristica di "regolarità nel tempo", previsti dagli orari che le compagnie aeree rendono noti in una pubblicazione internazionale, della quale sono dotate le agenzie di viaggi. In questa tipologia di volo il prezzo del biglietto dipende dal tipo di tariffa e dalla classe prescelti. Esistono tre classi, elencate in ordine di costo decrescente:

- prima classe;
- business class;
- classe turistica.

I charter sono voli a carattere occasionale, noleggiati da organizzazioni turistiche, che si caratterizzano per il costo inferiore dei biglietti rispetto ai voli di linea, relativi allo stesso percorso. Viaggiare sui charter non comporta particolari problemi dal punto di vista della sicurezza, quanto invece in relazione all'orario.

Il gestore deve porre condizioni adeguate di viaggio per particolari categorie di passeggeri (quelli con neonati, disabili, malati, ecc.).

Devono infine essere previsti servizi alternativi e indennizzi in caso di:

- volo cancellato;
- non assegnazione del posto già confermato;
- mancato scalo intermedio o nel luogo di destinazione del passeggero.

Il panorama normativo

Sin dal 1929, il contratto di trasporto aereo internazionale è stato regolato da Convenzioni di diritto uniforme che costituiscono il cosiddetto "sistema di Varsavia", in quanto l'originaria convenzione fu stipulata a Varsavia il 12 ottobre 1929 e ratificata con legge interna italiana del 19 maggio 1932

n.841: ancor oggi tale sistema si ritiene ancora vigente, benché antecedente il codice della navigazione, in quanto inerente il solo trasporto aereo internazionale, e comunque ad esso si è ispirato il nostro codice della navigazione (artt.950-964).

Le principali disposizioni della Convenzione hanno ad oggetto la disciplina del contratto di trasporto aereo, la responsabilità per morte o lesioni subite dal passeggero (art.17), il danneggiamento ovvero la perdita del bagaglio consegnato (art.18), ed il ritardo aereo (art.19).

La Convenzione di Montreal (così come prima la Convenzione di Varsavia del 1929), non si occupa del c.d. "trasporto interno", destinato ad essere disciplinato da norme comunitarie e da norme poste in via autonoma da ogni legislatore nazionale: proprio in tale contesto, ovvero in un settore in cui la prima e principale esigenza è quella di garantire un equilibrato assetto del sistema di ripartizione dei rischi tra produttore e consumatore dei servizi di trasporto, si collocava il Regolamento CE 2027/97, entrato in vigore dal 18.10.1998, la cui disciplina ha rappresentato il momento finale (ma attualmente oramai superato), di un lento processo riformatore nel campo della responsabilità del vettore aereo, mediante l'introduzione di efficaci misure giuridiche di protezione.

L'ambito di applicazione del Reg. 2027/97 era limitato esclusivamente ai vettori aerei comunitari, cioè solo quelli muniti di valida licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro in conformità dello stesso regolamento, indipendentemente dal carattere *infra* o *extracomunitario* del volo.

Quindi il regolamento e tutte le innovazioni da esso portate, non trovavano applicazione nei confronti dei vettori extracomunitari.

Il descritto doppio regime di responsabilità (comunitaria ed internazionale) è tuttavia stato oggetto di ulteriore semplificazione, nell'ottica della creazione di un effettivo "mercato unico del cielo", mediante l'emanazione del Regolamento 899/2002, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 maggio 2002, con cui gli organi comunitari hanno provveduto ad un'ampia modifica del testo del precedente Regolamento 2027/97: l'approvazione del nuovo testo ha infatti avuto lo scopo di adattare il regime di responsabilità comunitario alle statuizioni della Convenzione di Montreal, mediante un quasi integrale accoglimento del regime convenzionale in ambito comunitario, prevedendo altresì un'estensione di applicazione della nuova disciplina anche al trasporto interno, ovvero ad ogni trasporto di persona (e del bagaglio a seguito), che si verifichi nel mercato interno comunitario, indipendentemente dalla circostanza che il trasporto coinvolga il territorio di uno solo ovvero di più Stati membri dell'Organizzazione.

Il limite del risarcimento del danno alla persona

Il regime della responsabilità del vettore aereo si caratterizza, generalmente, da una presunzione di responsabilità, anche valutabile in termini oggettivi (escluso quindi ogni riferimento a dolo o colpa). Preliminarmente ad ogni indagine sul tipo di responsabilità e sulle norme che ad oggi la disciplinano, è bene determinare i limiti spazio-temporali entro i quali il vettore è da considerarsi responsabile, e cosa debba intendersi per sinistro aereo.

Circa i limiti temporali, la responsabilità del vettore aereo decorre dall'inizio delle operazioni di imbarco sino al compimento di quelle di sbarco: questa limitazione temporale, va riferita solo alla responsabilità per i sinistri ai passeggeri e non a quella derivante da ritardo o inesecuzione del trasporto. Questo arco di tempo, peraltro ripreso pedissequamente dall'art.942 codice della navigazione, comprende il periodo durante il quale il passeggero si trova a bordo dell'aeromobile e tutte le operazioni di imbarco e sbarco.

Più precisamente, si deve identificare il momento iniziale in cui il vettore assume la vigilanza e la protezione del passeggero, nella consegna della carta di imbarco al delegato del vettore, quindi nel momento in cui il passeggero si trova presso la fila, in prossimità del *gate* di imbarco, anche se sono degne di essere considerate anche le tesi che affermano la vigenza di tale onere, già al momento della chiamata per l'imbarco.

Per quanto riguarda il limite finale, questo è indicato generalmente nell'ingresso alla sala arrivi dell'aerostazione.

Se originariamente, il limite di risarcimento previsto dalla Convenzione di Varsavia del 1929 ammontava a 125.000 franchi oro (unità di misura corrispondente a 8.300 dollari USA secondo la parità dollaro=oro), aumentati a 250.000 ed a 1.500.000 dal Protocollo del Guatemala, i successivi protocolli di Montreal del 1975, hanno consentito la sostituzione dei franchi-oro con i diritti speciali di prelievo (d.p.s) (il cui termine per la quantificazione del danno è il loro valore in ECU), traducendo le somme di cui sopra, rispettivamente in 8.300, 16.600 e 100.000 d.p.s. (diritti speciali di prelievo: 1 d.s.p. = 1,388 secondo la quotazione del 1° febbraio 2001).

L'Italia aveva previsto, con la L.84/1983 l'introduzione dei d.p.s., quali unità di misura dei limiti di responsabilità. Tale legge è stata però travolta dalla sent.132/1985 della Corte Costituzionale che, nel dichiarare illegittimi i limiti previsti dalla Convenzione di Varsavia, fissò, come visto, i criteri cui avrebbe dovuto rispondere il limite di risarcimento.

E proprio seguendo tali criteri direttivi veniva emanata la L. 274/1988 che imponeva ai vettori internazionali operanti in Italia il volontario aumento

del limite di responsabilità a 100.000 d.p.s., imponendo altresì alle compagnie aeree la stipula di un'assicurazione obbligatoria di pari ammontare.

Anche in ambito nazionale dove il limite di responsabilità era da tempo fermo a £. 5.200.000, sono stati seguiti i canoni suggeriti dalla Corte, ed il limite è stato aumentato, dal D.P.R. 201/1987 a £. 195.000.000.

A fronte di questo *excursus* normativo, si colloca la nuova disciplina contenuta nella Convenzione di Montreal (oggi pienamente applicabile anche al vettore comunitario) ove la novità più importante è certamente rappresentata dall'abolizione del limite risarcitorio mediante la previsione, sino ad un importo di 100.000 d.p.s., della responsabilità oggettiva del vettore, che quindi non potrà pretendere di esonerarsi dall'obbligo risarcitorio dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno; al di sopra dei 100.000 d.p.s., la responsabilità del vettore riteniamo debba essere intesa per colpa, con possibilità di fornire la tradizionale prova liberatoria, consistente nella dimostrazione di aver adottato tutte le misure necessarie ad evitare il danno o l'impossibilità di adottarle.

La responsabilità del vettore per i danni patrimoniali

Da quanto sinora esposto, non v'è dubbio che molti sono stati i passi fatti a favore della tutela del viaggiatore-consumatore nei confronti delle compagnie aeree (comunitarie) per i danni alla persona causati in occasione di sinistri aerei. Tutto l'iter modificativo della disciplina comunitaria si è incentrato nel ridurre al massimo le limitazioni di responsabilità del vettore aereo, per il risarcimento dei danni subiti dal viaggiatore.

Alle stesse conclusioni non si può invece giungere nell'ipotesi di richieste di risarcimento dei danni causati da ritardo aereo o dallo smarrimento del bagaglio. Ancora oggi, infatti, la normativa contenuta nella Convenzione di Varsavia (relativamente al trasporto aereo internazionale) e la disciplina del nostro codice della navigazione (per il trasporto aereo nazionale) non è stata soggetta a revisione da parte dei competenti organi, incentrandosi ancora sul principio di limitazione di responsabilità del vettore o dei suoi preposti, senza prevedere chiari e trasparenti principi a tutela del viaggiatore.

Da tale panorama normativo, dal quale ad oggi, risulta impossibile prefissare criteri oggettivi per il riconoscimento di un qualsivoglia risarcimento danni, è scaturito che l'unica possibilità di tutela del consumatore nei confronti di compagnie aeree, in molti casi poco disponibili al dialogo ed alla conclusione transattiva delle controversie, è stato il ricorso ai competenti

organi giudiziari, che nel recente passato più volte hanno riconosciuto il diritto dei consumatori ad essere risarciti.

Ritardata partenza e cancellazione del volo

Il passeggero deve ricevere informazioni dalla compagnia aerea, dal suo rappresentante o tramite il soggetto che fornisce l'assistenza ai passeggeri, sul ritardo e sulle sue cause contestualmente alla conoscenza delle stesse da parte degli organismi preposti e comunque entro la prevista ora di imbarco. Successivamente le informazioni saranno fornite ogni 30 minuti.

In caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto di richiedere la risoluzione del contratto e quindi ottenere il rimborso per la parte non utilizzata del biglietto, salvo ulteriori azioni risarcitorie in caso della imputabilità della cancellazione al vettore. In alternativa il passeggero ha titolo a raggiungere la destinazione finale comunque con mezzo aereo, compresa l'utilizzazione di voli operati da altri vettori, seppure in data successiva e comunque non oltre la validità del titolo del viaggio. Tale opportunità è nella disponibilità del passeggero, che in ogni caso deve essere assistito dalla compagnia così da ridurre al massimo il disagio subito.

Qualora la causa della ritardata partenza o della cancellazione del volo sia imputabile alla compagnia aerea, il passeggero avrà diritto a:

- una telefonata;
- telex o fax al luogo di destinazione;
- pasti e consumazioni in congrua relazione all'attesa del volo;
- adeguata sistemazione in albergo.

Tipi di danno patrimoniale

I danni patrimoniali e non, sofferti dai viaggiatori a causa di ritardi o smarrimenti di bagagli possono essere di ingente quantità e qualità.

Si pensi infatti che spesso il viaggiatore è un professionista che utilizza l'aereo per lavoro, e che a causa di un grave e prolungato ritardo, perda un importante incontro di lavoro, ciò potendo comportare anche un grave danno patrimoniale; in altre ipotesi il viaggiatore potrebbe perdere l'opportunità di partecipare ad un colloquio di lavoro, essendogli così preclusa la possibilità di un'eventuale assunzione.

Ma non debbono essere tralasciati i danni "moralì" ove, nei casi di "ritardo cronico" (spesso tali ritardi possono giungere anche alle otto-dieci ore di attesa), il viaggiatore è costretto ad attendere la partenza del volo presso le stazioni aeroportuali in condizioni di totale abbandono materiale.

Casi pratici

- *Se il ritardo dell'aereo ha causato un grave danno patrimoniale:* una volta tornato dal viaggio, l'utente può chiedere il risarcimento del danno alla compagnia aerea, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. In caso di rifiuto da parte della compagnia aerea è bene tutelare le proprie ragioni presso le competenti autorità giudiziarie.
- *Se durante il viaggio il passeggero subisce un danno alla persona:* naturalmente in questo caso dovrà essere comunicato formalmente alla compagnia aerea il danno subito, unitamente alle circostanze che lo hanno causato e chiedere che si provveda all'integrale risarcimento.

Consigli utili

- Conservare i biglietti aerei: sono indispensabili per ogni richiesta di risarcimento (danno da ritardo o danni alla persona);
- conservare gli scontrini relativi agli acquisti dei beni di prima necessità e le ricevute di alberghi ove si è alloggiato a causa della mancata partenza dell'aereo;
- in caso di danno alla persona, se si è in possesso di macchina fotografica o videocamera documentare, se possibile, lo stato dei luoghi (ad es. un gradino difettoso della scala di accesso all'aereo);
- in caso di danni ad un passeggero provocati dall'inosservanza della legislazione comunitaria, può essere intentata un'azione legale presso i tribunali nazionali.

La normativa

- Artt. 1681 e segg. del codice civile e norme del codice della navigazione;
- Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929.
- L. 19 maggio 1932 n. 841; L. 7 luglio 1988 n. 274.
- Regolamento CE 2027/97.
- Regolamento CE n. 261 dell'11 febbraio 2001.
- Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999.
- Regolamento CE n. 889/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 maggio 2002.

3. Overbooking

Nella prassi commerciale delle compagnie aeree, spesso accade che anche chi sia regolarmente prenotato su un volo di linea, disponendo di un valido documento di trasporto ed avendo avuto l'accortezza di essersi presentato tempestivamente all'imbarco, non venga imbarcato sull'aeromobile perché lo stesso risulta già completamente occupato. Questa circostanza viene definita in termini tecnici come "overbooking", cioè accettazione di prenotazioni in eccesso. È fuori di dubbio che il rifiuto di imbarcare il passeggero in possesso di regolare biglietto, con prenotazione confermata, costituisca un vero e proprio inadempimento contrattuale della compagnia aerea cui consegue l'obbligo di quest'ultima di risarcire i conseguenti danni.

A tutela del passeggero che si vede rifiutato l'imbarco sull'aereo, era stato emanato il Regolamento Comunitario n. 295 del 4 febbraio 1991 "Norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea". Tale Regolamento ha disciplinato, sino ad oggi, la materia prevedendo indennizzi e facilitazioni a tutela dei passeggeri rimasti a terra. Dal 17 febbraio 2005, vige tuttavia un nuovo e più analitico regolamento.

Il Regolamento CE n. 261 dell'11 febbraio 2001

Il Regolamento CE n. 261 dell'11 febbraio 2001, che entrato in vigore il 17 febbraio 2005, rinnova dunque la disciplina del c.d. "overbooking", ovvero il complesso delle regole poste a protezione del consumatore-viaggiatore nel caso di diniego di imbarco su un aereo per sovrapprenotazione (eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili sull'aereo), di cancellazione o di ritardo prolungato del volo che furono disciplinate per la prima volta dal Regolamento CEE n. 295 del 1991, abrogato alla data di entrata in vigore della nuova disciplina.

Il Regolamento, quale atto normativo comunitario di immediata applicazione negli Stati membri, che non ha bisogno di un atto normativo nazionale di recepimento, rafforza in modo sostanziale la tutela del viaggiatore a cui venga negato l'imbarco su un aereo a causa di un eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili, di cancellazione o di ritardo prolungato del volo, sia in termini di risarcimento pecuniario che in termini di assistenza da parte del "vettore", cioè della compagnia aerea che organizza il volo.

Il nuovo Regolamento si applica sia ai voli di linea che ai voli charter (novità assoluta rispetto al passato), da soli od inseriti in un pacchetto turistico "tutto compreso" (quelli che comprendono servizi di: alloggio, trasporto ed altri servizi turistici non accessori ai primi due).

In questo secondo caso sono i viaggiatori che hanno, in più, diritto alle tutele previste dalla Direttiva CEE n. 314 del 1990, attuata in Italia col Decreto Legislativo n. 111 del 1995 (alla cui trattazione si fa riferimento).

I voli devono partire da od almeno avere come destinazione un aeroporto di uno Stato membro dell'Unione Europea, ed in questo secondo caso le tutele spetteranno unicamente in ipotesi di vettore europeo. I passeggeri che hanno diritto alla tutela sono quelli che dispongono di una prenotazione confermata sul volo in cui viene negato l'imbarco e che si sono presentati all'accettazione all'ora indicata per iscritto od, in mancanza di questa, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza (articolo 3).

La novità assoluta del Regolamento n. 261 è rappresentata dall'obbligo per la compagnia aerea, prima di negare l'imbarco al viaggiatore per eccesso di prenotazioni, di interpellare i passeggeri per trovare eventuali volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di un risarcimento e a negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente a consentire l'imbarco a tutti quelli muniti di prenotazione (art.4).

Inoltre, è stata aumentata, rispetto alle precedenti norme, l'entità della compensazione pecuniaria da riconoscere nel caso di *overbooking* al passeggero (il che dovrebbe scoraggiare fortemente questa pratica delle compagnie aeree), che continua ad usufruire, in aggiunta ad essa, del diritto alla scelta tra il rimborso del biglietto ed un volo alternativo per la stessa destinazione, oltre ai pasti ed alla sistemazione alberghiera (ed al trasporto verso e da essa) per il tempo necessario a trovare una soluzione al suo mancato trasferimento alla destinazione desiderata.

Infatti, il risarcimento per negato imbarco (art.7) ammonta a:

- euro 250 per i voli inferiori o pari a 1500 km (di rotta ortodromica);
- euro 400 per i voli intracomunitari di più di 1500 km e per gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 km;
- euro 600 per tutti gli altri voli.

In aggiunta al risarcimento, il passeggero a cui sia stato negato l'imbarco per *overbooking* continuerà ad avere diritto alle seguenti forme di assistenza (artt.8 e 9):

- la scelta tra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di gradimento del passeggero. Il volo alternativo può essere anche per un aeroporto vicino a quello di destinazione ed in questo caso le spese di trasporto per arrivare a quest'ultimo sono a carico del vettore;

- pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- sistemazione alberghiera, qualora siano necessari uno o più pernottamenti, ed ai trasporti necessari da e per l'aeroporto;
- due telefonate gratuite (o fax, telex, e-mail).

Il tutto con particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori ed a quelli dei bambini non accompagnati, che hanno diritto alla precedenza nell'imbarco (art.11).

Se il volo sostitutivo è in una classe superiore, il vettore non ha diritto alla differenza di prezzo col biglietto del volo sostituito; se è inferiore il passeggero ha invece diritto al rimborso, ai sensi dell'articolo 10, entro sette giorni:

- del 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km;
- del 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e per tutte le altre comprese fra i 1500 ed i 3500 km;
- del 75% del prezzo del biglietto per tutte le altre tratte aeree, cioè per le tratte da un aeroporto dell'Unione ad uno esterno ad essa o viceversa, superiori ai 3500 km.

Nel caso in cui la compagnia aerea o il *tour operator* che ha affittato il volo charter cancellino il volo per loro responsabilità (art.5), i passeggeri avranno diritto ai risarcimenti sopra indicati a meno che:

- siano stati informati della cancellazione del volo con un anticipo di due settimane, oppure
- siano informati con congruo anticipo e riprotetti (cioè riprenotati) con una partenza fissata ad un orario molto vicino (una o due ore) a quello originario.

L'onere della prova sul "se" e "quando" il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo incombe al vettore aereo. Se la cancellazione del volo avviene per "circostanze eccezionali" (cioè per cause di forza maggiore) non è dovuta la compensazione pecuniaria di cui all'art.7.

Nel caso di ritardo del volo (art.6) oltre le due ore per le tratte pari o inferiori a 1500 km, oltre le tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e per le altre comprese tra i 1500 ed i 3500 km, oltre le 4 ore per tutte le altre tratte, il vettore aereo presta in ogni caso ai passeggeri l'assistenza in forma di pasti e bevande e di due telefonate (o fax, ecc.) gratuite, il soggiorno in albergo ed il relativo trasporto se l'orario di partenza è rinviato

di almeno un giorno (cioè di 24 ore) rispetto all'orario di partenza previsto, la scelta fra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un altro volo verso la stessa destinazione nel caso di ritardo di oltre 5 ore.

I diritti dei passeggeri stabiliti dal Regolamento n. 261 del 2004 sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto (art.15) e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali, da cui però può essere detratto, per decisione del Giudice, quello ottenuto in base a questo Regolamento (art.12). Sono salvi anche i diritti e le azioni di regresso del vettore o del *tour operator* fra di loro (art.13). Infine il vettore aereo ha l'obbligo di informare per iscritto i passeggeri in merito ai loro diritti in tutti i casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo di almeno due ore (art.14).

Ogni Stato membro dell'Unione Europea deve, infine, designare un "organismo responsabile" (pubblico, preferibilmente, per assicurare meglio la sua terzietà, od anche privato) dell'applicazione del Regolamento CE n. 261 del 2004 per i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio e per i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti e presso cui i passeggeri possano presentare reclami per le presunte violazioni dei diritti loro riconosciuti da questo atto normativo. Detto organismo adotta tutte le misure necessarie, comprese quelle sanzionatorie di tipo amministrativo stabilite dagli Stati membri per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri (art.16).

Ricorso all'Autorità Giudiziaria per i risarcimenti supplementari

Rimane impregiudicato l'ulteriore ricorso alle giurisdizioni competenti per risarcimenti supplementari.

Casi pratici

- *Se si verifica l'overbooking:*
bisogna subito reclamare al banco di accettazione, perché chi fa valere i suoi diritti quando sono scaduti i termini per il check-in, rischia di perdere la possibilità di essere risarcito.
- *Se l'overbooking si verifica in occasione di un viaggio "tutto compreso":*
la richiesta di risarcimento deve essere indirizzata all'organizzatore del viaggio, o *tour operator*, che è responsabile nei confronti del passeggero dell'adempimento del contratto di viaggio, compreso quindi il trasporto aereo.
- *Se a causa dell'overbooking salta l'intera vacanza, nel caso di viaggio "tutto compreso":*

bisogna chiedere il rilascio di una dichiarazione nella quale risulti che l'utente è stato costretto a rinunciare alla vacanza per negato imbarco.

Consigli utili

- Per cautelarsi da rischi di *overbooking* è consigliabile cercare di arrivare prima degli altri passeggeri (d'obbligo 2 ore prima per i voli internazionali e 20 minuti prima per quelli nazionali), perché una volta che il *check-in* è fatto e al passeggero è stata consegnata la carta d'imbarco, la partenza è garantita;
- conservare tutto il materiale relativo al viaggio, poiché si ha un anno di tempo per chiedere il risarcimento di eventuali danni ulteriori.

La normativa

- Regolamento Comunitario n. 295 del 4 febbraio 1991 "Norme comuni relative ad un sistema di compensazione per negato imbarco nei trasporti aerei di linea".

Fac-simile di reclamo per mancata o difettosa del contratto turistico

Spett.le Tour Operator
Spett.le Agenzia di viaggi

RACCOMANDATA A.R.

Il/la sottoscritto/a Sig./ra nato/a a, il e residente in, Via/L.go/Piazza..... n., fa presente che:

1. in data ha prenotato presso l'Agenzia un posto sul volo della Compagnia del alle ore, con partenza dall'Aeroporto di ed arrivo a alle ore
2. il giorno, alle ore, si è presentato/a presso il banco della Compagnia per ottemperare alle formalità relative all'imbarco;
3. al momento dell'imbarco è stato/a informato/a che a causa dell'*overbooking* non vi erano posti disponibili sull'aereo, e ha dovuto attendere il volo delle ore che è arrivato a destinazione alle ore, con un ritardo di rispetto a quanto previsto dal proprio biglietto.

Ciò premesso, il/la sottoscritto/a chiede il rimborso di euro

Distinti saluti

Data.....

Firma

4. Smarrimento bagagli

Negli ultimi anni, complice sicuramente l'intensificarsi del traffico aereo internazionale, accade assai di frequente che il passeggero, giunto a destinazione, si trovi di fronte la sorpresa, per il vero assai poco gradevole, del mancato arrivo del proprio bagaglio. È prevista in questi casi la possibilità di ottenere un risarcimento.

La legge stabilisce tempi e valori diversi in relazione ai voli nazionali e internazionali.

In caso di volo internazionale

Il vettore dovrà corrispondere al passeggero, il cui bagaglio non sia giunto a destinazione, una somma forfetaria pari a:

- 24 euro per ogni kg di peso per i bagagli registrati
- 461 euro per quelli non registrati.

Il bagaglio registrato

L'espressione "bagaglio registrato" indica sostanzialmente tutte quelle valigie che, al momento del *check-in*, siano state fatte oggetto di pesatura ed etichettatura di riconoscimento prima della presa in consegna.

I bagagli "non registrati" sono invece quelli non sottoposti alle formalità predette.

Il rimborso spese

Il passeggero, il cui bagaglio sia andato smarrito al momento dell'arrivo a destinazione, ha diritto anche ad un rimborso delle spese poste in essere in considerazione dell'avvenuto smarrimento.

Le spese cui si fa riferimento riguardano soprattutto il vestiario ed effetti personali che devono essere comunque sempre documentate. Esse vengono rimborsate nei limiti della ragionevolezza.

In ogni caso è sempre impregiudicata l'applicazione del D.lgs. 111 del 1995 in tema di responsabilità del *tour operator* nei confronti del passeggero nei casi di acquisto di pacchetti viaggi "tutto compreso".

In caso di volo nazionale

La perdita del bagaglio comporterà a carico della compagnia aerea un risarcimento fino a 222,08 euro per bagaglio oppure fino a 17,04 euro per kg, salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Risarcimento in caso di dichiarazione di valore

Sia in caso di volo internazionale che in caso di volo nazionale, è possibile aumentare i livelli di risarcimento (387 euro per valigia) mediante una dichiarazione di valore da compilare al momento del *check-in* (naturalmente l'operazione ha un costo: 7,74 euro per bagaglio).

Bagaglio a mano

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, solo nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 461 euro per passeggero (nei voli internazionali) e fino a 1000 euro circa (per passeggero) per i voli nazionali.

Casi pratici

- *Se il bagaglio sia stato del tutto smarrito dalla Compagnia Aerea oppure sia arrivato danneggiato (ad es. privo di ruote o di maniglia, ecc.):* la prima cosa da fare è recarsi all'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto (*lost & found*), con il biglietto e il tagliando del bagaglio, e denunciare l'accaduto, compilando il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (RIP), che dovrà poi essere allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare alla compagnia aerea ed eventualmente alla compagnia assicurativa con la quale si è stipulata apposita polizza: la denuncia all'Ufficio oggetti smarriti serve per avviare le ricerche del bagaglio perso.

La denuncia di smarrimento e la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea devono esser fatti:

- per i voli nazionali: entro 3 giorni dall'arrivo per i danni ed entro 14 per lo smarrimento;
- per i voli internazionali: entro 7 giorni dall'arrivo per i danni e 21 giorni per lo smarrimento.

I reclami possono essere inoltrati verbalmente, per iscritto, per fax, per posta elettronica, tramite segreteria telefonica.

La compagnia aerea deve rispondere per iscritto entro 30 giorni e deve dare la possibilità di una conciliazione extragiudiziale.

Inoltre deve elaborare un resoconto annuale dei reclami ricevuti e metterlo a disposizione degli utenti.

Non ultimo è importante ricordare che è possibile richiedere i "danni morali".

Consigli utili

- Conservare con cura il talloncino di identificazione del bagaglio;
- conservare gli scontrini di acquisto di tutto ciò che si è dovuto acquistare in conseguenza del mancato ritrovamento dei bagagli: saranno di fondamentale importanza per la richiesta di rimborso;
- osservare con scrupolo i termini per la richiesta di risarcimento e soprattutto comunicare tempestivamente l'evento alla compagnia aerea.

La normativa

Vedi norme già richiamate nei due capitoli precedenti.

La salute

1. La responsabilità del medico

Nel rapporto medico paziente è fondamentale ed essenziale oltre alla fiducia, una chiara e corretta informazione dell'assistito sui costi, sui benefici e sulle eventuali complicazioni del trattamento sanitario. Poiché i casi di danni fisici e addirittura decessi a volte sono da imputare alla negligenza del medico, risulta essere necessario per il cittadino conoscere i propri diritti, come tutelarsi in caso di danno, a chi rivolgersi nel caso di eventuali contenziosi.

L'attività professionale del medico

Il medico, in virtù del contratto si obbliga a porre in essere tutti gli strumenti e le conoscenze tecniche e scientifiche di cui dispone, senza peraltro obbligarsi a che il risultato auspicato, la guarigione del paziente, venga effettivamente raggiunto. Il medico svolge la sua opera liberamente e dietro compenso stabilito (dalle parti, dagli usi o dal giudice) sulla base dell'opera svolta e non del risultato ottenuto. Le cure possono anche non essere efficaci, ma è comunque obbligo del paziente corrispondere il compenso pattuito con modalità ovviamente diverse a seconda che ci si rivolga alla struttura pubblica o al medico privato.

Il consenso del paziente

Ai sensi del secondo comma dell'art. 32 della Costituzione, "nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizio-

ne di legge". La legge tuttavia prevede dei trattamenti sanitari obbligatori come per esempio quelli per gli infermi di mente, per risolvere un problema non solo di pubblica sicurezza, ma anche di reinserimento sociale del paziente.

Il consenso del paziente è presupposto indispensabile dell'attività sanitaria: è valido se il paziente, in piena consapevolezza, lo manifesta prima che inizi il trattamento.

Il medico, poi, che intenda eseguire sul corpo del paziente un rischioso intervento, tale da porre in serio pericolo la vita o l'incolumità fisica, ha il dovere di renderlo edotto di ciò, affinché questi possa validamente, e cioè consapevolmente, prestare consenso al trattamento sanitario prospettatogli. Tale dovere non ricorre solo nel caso in cui l'intervento, qualunque possa esserne l'esito, si palesi necessario ed urgente.

Per i minori e i pazienti non capaci d'intendere e di volere, cioè non capaci di comprendere la gravità del proprio atto, potrà intervenire un rappresentante legale (es. i genitori per il minore).

La responsabilità per il danno

Il medico è civilmente responsabile del danno provocato al paziente. Egli, nell'esercizio dell'attività professionale risponde, come qualunque altro soggetto, del "fatto doloso o colposo che cagiona ad altri un danno ingiusto" (art. 2043 c.c.).

Il danno

Il danno attiene in questa materia al diritto assoluto all'integrità fisica della persona. Ad esso può accompagnarsi anche il danno morale (psico-fisico), patito per le sofferenze subite dal paziente. Naturalmente perché possa pretendersi il risarcimento bisognerà provare che il diritto all'integrità fisica ed il diritto all'integrità morale della persona siano stati lesi dal comportamento colposo o doloso del professionista.

La responsabilità penale

È possibile che il comportamento del medico nell'esercizio della sua attività professionale presenti i termini di un reato.

La pubblica amministrazione

Per l'ospedale o la struttura sanitaria esiste sempre la responsabilità civile concorrente con quella del sanitario. Poiché la responsabilità penale è personale, un ente sanitario non può mai essere responsabile penalmente.

La Carta dei diritti del malato

A volte quelle che agli occhi del paziente sono delle vere e proprie violazioni del diritto alla salute, non possono dare luogo ad una responsabilità giuridica. Ecco perché da molti anni sono nate in diverse regioni d'Italia delle Carte dei diritti del malato, il cui fine è quello di fare presente alla Pubblica Amministrazione e all'Autorità giudiziaria la portata del diritto alla salute, per sollecitare un'efficienza nei servizi e suggerire nuove eventuali strade nella tutela giudiziaria.

Ad esempio è immediato ed evidente il diritto concreto del malato ad essere trattato come un utente pagante per un servizio dovuto, al di là di favoritismi e corruzione; così come il diritto del malato ad essere assistito da personale sanitario identificabile, con una qualifica e un mezzo di identificazione visibile; il diritto del malato ad usufruire, durante la degenza, di lenzuola, federe, cuscini, coperte, posate, sedie a rotelle, forniti dall'amministrazione ospedaliera.

I servizi finanziari

1. Il credito al consumo

Quando si acquistano beni o servizi destinati al consumo privato, ossia non strumentali allo svolgimento di un'attività professionale, come ad esempio l'acquisto di arredamenti o di elettrodomestici per l'abitazione, si possono utilizzare i mezzi finanziari di cui si dispone, si può usufruire di una dilazione di pagamento da parte del fornitore del bene o servizio, come nel caso della vendita a rate o, infine, si può ricorrere ad un *finanziamento*, mezzo che nel mondo contemporaneo si sta conquistando uno spazio sempre più importante. Molti consumatori infatti, volendo effettuare un acquisto, non dispongono spesso del contante necessario, oppure preferiscono dilazionare l'esborso in un determinato arco di tempo.

Avvalersi di un finanziamento significa rivolgersi a terzi, quali imprese bancarie o finanziarie che elargiscono l'intera somma al venditore in luogo del consumatore, chiedendone poi a quest'ultimo la restituzione, sotto forma di ratei e gravata dagli interessi.

Le banche possono infatti erogare denaro ai propri clienti affinché lo impieghino secondo le proprie necessità.

Si possono finanziare i più svariati tipi di acquisto: dall'automobile ad un viaggio.

Oltre alle banche, esistono numerose società di finanziamento, le quali stipulano accordi con i vari esercizi commerciali. Ciò ha consentito a queste

società di guadagnarsi una posizione predominante, poiché i finanziamenti da esse erogati vengono proposti al cliente dallo stesso venditore al momento dell'acquisto, senza il fastidio di dover ricorrere alla banca. Risultano infatti più numerosi i contratti di finanziamento con le società finanziarie che con le banche, sebbene spesso formulati con condizioni più onerose rispetto a quelle.

Cos'è il credito al consumo?

Il credito al consumo consiste nella concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale, di un credito a favore di un consumatore.

Tale concessione viene proposta sotto forma di dilazione di pagamento, di finanziamento o di analoga facilitazione finanziaria a favore del consumatore inteso come persona fisica che agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

Il consumatore non ha la possibilità di intervenire nelle trattative del contratto di finanziamento.

Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali

Il finanziatore può, nel corso del rapporto, modificare unilateralmente le condizioni economiche del contratto. Si tratta del c.d. *ius variandi*, che non è considerato illegittimo secondo il nostro ordinamento ed è molto utilizzato nei contratti bancari e finanziari. Il professionista si serve di questo mezzo per poter adeguare il contratto al mutamento degli indici di mercato affinché l'operazione di finanziamento conservi la sua convenienza economica.

Una modifica al contratto di finanziamento può in realtà verificarsi legittimamente soltanto se si è in presenza di una clausola del contratto -approvata specificamente dal cliente- che faccia riferimento alla possibilità di variazioni sfavorevoli delle condizioni economiche. Per legge tali variazioni devono essere comunicate al cliente per iscritto a pena di inefficacia.

Contenuto obbligatorio dei contratti di credito al consumo

I contratti di credito al consumo devono, tra le altre cose, indicare: l'ammontare del finanziamento e le sue modalità; il numero, gli importi e la scadenza delle singole rate; il Taeg (qui di seguito illustrato); il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il Taeg può essere modificato; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del Taeg.

Se poi il contratto di credito al consumo ha ad oggetto determinati beni o servizi, deve riportare, a pena di nullità, anche altri elementi, quali: la descrizione analitica dei beni o dei servizi, il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito dal contratto (diverso dal primo per l'incidenza del finanziamento e delle spese accessorie), le condizioni per il trasferimento della proprietà qualora non sia previsto che ciò debba avvenire immediatamente.

Tan e Taeg

Il Tan ed il Taeg indicano gli interessi applicati al finanziamento.

Il Tan (Tasso Annuale Nominale) è il tasso d'interesse che la società finanziaria applica: è solo un dato indicativo sul costo del denaro prestato.

Il Taeg (Tasso Annuo Effettivo Globale) è invece il dato reale su cui si misura l'effettiva convenienza o meno di un prestito, poiché include tutte le spese della pratica che incidono sul costo del finanziamento.

I finanziamenti a tasso zero

Il finanziamento "a tasso zero" è il prestito attraverso il quale il cliente rimborsa semplicemente il capitale anticipato dalla società finanziaria.

In simili contratti viene da chiedersi cosa ci guadagni la società.

Il punto è che spesso i finanziamenti pubblicizzati come "a tasso zero", non lo sono effettivamente, in quanto solo il Tan è a zero, mentre il Taeg non lo è affatto e, come si è visto, è proprio questo secondo indice a determinare l'incidenza effettiva del rimborso.

Casi pratici

Nel caso in cui il consumatore abbia stipulato -con il fornitore o con terzi in base ad un accordo tra questi ed il fornitore- un contratto di credito al consumo per il finanziamento di una parte o dell'intero del prezzo del bene oggetto di un contratto, detto contratto di credito al consumo si considera risolto di diritto qualora il consumatore decida di esercitare il diritto di recesso rispettando i termini prescritti dalla legge.

Consigli utili

- Pretendere che il contratto di finanziamento sia scritto e contenga l'indicazione precisa di tutti gli elementi;
- farsi consegnare sempre una copia del contratto che si sottoscrive;
- in particolare, pretendere che siano dichiarati per iscritto i tassi di interesse applicati al contratto di finanziamento che si sottoscrive;

- se il promotore finanziario o l'incaricato non possono recarsi presso il domicilio del consumatore, in modo da rendere applicabile la disciplina del recesso entro 7 gg. prevista per i contratti stipulati fuori dei locali commerciali, prendersi sempre del tempo per riflettere sulla convenienza del contratto prima di firmare;
- informarsi sui tassi di interesse quali Tan e Taeg applicati, nonché su altre spese ed oneri, garanzie aggiuntive e coperture assicurative;
- non entusiasmarsi per la celerità vantata dai promotori relativamente ai tempi di erogazione del prestito, in quanto la celerità è una caratteristica di tutte le società, e ciò non vuol dire maggior efficienza o maggior sicurezza, pertanto non è un indice per scegliere il finanziamento migliore;
- in caso di violazioni e lesioni dei propri diritti di consumatore, ci si può rivolgere all'Ufficio reclami della banca o della società finanziaria erogatrice e, in caso di mancata o insoddisfacente risposta, presentare ricorso all'Ombudsman bancario od al difensore civico per dirimere la controversia (si rinvia alle schede *L'Ombudsman bancario* e *Il Difensore civico*).

La normativa

Artt.1341 e 1342 del codice civile, che si riferiscono alla specifica approvazione delle clausole particolarmente onerose. Direttiva 87/102/CEE sulla disciplina del credito al consumo, e direttiva 90/88/CEE, sul Taeg, recepite dagli artt. 18 e segg. della Legge n. 142/92 (legge comunitaria del 1992) e dal D.lgs. n. 385/93 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, T.U.B.). Queste norme formano un corpo unico con la disciplina sulla Trasparenza delle condizioni dei contratti bancari e finanziari, introdotta dalla L. n. 154/92 e poi recepita dal Tub medesimo (artt. 115-120). Al credito al consumo si applicano anche le norme del codice civile riferite ai contratti del consumatore (artt. 1469 *bis* e seguenti).

Ricordiamo ancora una volta, come anche la disciplina peculiare del credito al consumo sia stata recepita, in alcuni suoi aspetti, ed in particolare relativamente alla definizione generale, al tasso annuo effettivo globale, alla pubblicità, nonché all'inadempimento del fornitore ed ai rinvii al Testo unico bancario, nel nuovo Codice del consumo, agli artt.da 40 a 43 del detto testo.

2. Ombudsman bancario

L'Ombudsman (origine e nome svedesi, significa, tradotto in italiano, "persona che fa da tramite", che "media") è un'istituzione che da quasi due secoli svolge in Nord Europa il ruolo di "difensore civico".

L'Ombudsman bancario è una figura affine al Difensore civico: come il Difensore civico infatti, persegue l'intento di massimizzare la soddisfazione del cittadino-utente-consumatore, attraverso l'obiettivo della risoluzione gratuita e stragiudiziale di controversie insorte con una banca.

L'Ufficio Reclami

Presso ogni banca (e presso gli intermediari finanziari aderenti di seguito denominati "intermediari") è istituito l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.

A tale Ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca o l'intermediario ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca o l'intermediario stesso abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

Per le banche o gli intermediari aventi non più di tre sportelli, il responsabile dell'Ufficio Reclami è il Presidente o il Direttore Generale e l'Ufficio è costituito presso la relativa segreteria.

Per le banche e gli intermediari facenti parte di un gruppo bancario, può essere costituito un unico Ufficio Reclami, di norma presso la capogruppo.

Funzionamento dell'Ufficio Reclami

I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca o all'intermediario per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento, si applica il termine di 90 giorni previsto dall'art. 59 del Regolamento Consob approvato con delibera n. 11522 del 1° luglio 1998.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca o dell'intermediario devono essere indicati anche i tempi tecnici entro i quali questi si impegnano a provvedere alla sua sistemazione.

Il ricorso all'Ombudsman bancario

In caso di mancato accoglimento del reclamo o di mancata sistemazione dell'accaduto il cliente può ricorrere per iscritto all'Ombudsman bancario, mediante raccomandata A.R., specificando il contenuto della controversia ed allegando la necessaria documentazione.

L'Ombudsman bancario ha il compito di esaminare i reclami, aventi determinate caratteristiche, che non abbiano trovato accoglimento in prima istanza da parte dell'Ufficio Reclami della banca interessata.

A differenza del ricorso all'Ufficio Reclami della banca, che è ammesso per tutti, il ricorso all'Ombudsman è proponibile soltanto da parte del consumatore, definito come "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta". È una definizione che esclude, pertanto, commercianti, professionisti, imprese o enti clienti delle banche in quanto tali.

Il privato consumatore può ricorrere all'Ombudsman bancario soltanto se non ha ancora esperito vie legali o arbitrali, che comunque può adire dopo, se insoddisfatto.

La competenza dell'Ombudsman

La competenza dell'Ombudsman bancario riguarda:

- ogni ricorso, presentato dal cliente, che non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;
- questioni quantificabili in un valore non superiore a 10.000,00 euro;
- controversie già sottoposte all'esame dell'Ufficio Reclami della banca senza che questo abbia fornito una risposta nei prescritti termini, oppure la risposta non sia stata favorevole in tutto o in parte, oppure la banca non abbia dato attuazione al reclamo accolto.

Il ricorso all'Ombudsman ha, in pratica, caratteristiche di appello nei confronti della decisione dell'Ufficio Reclami della banca.

Nel caso il cliente invii il reclamo, in prima istanza, direttamente all'Ombudsman bancario questi provvederà a sanare l'irregolarità procedurale trasmettendo alla banca il ricorso stesso.

Competenza per valore

Si è detto che la competenza per valore di questo organo arriva fino a 10.000,00 Euro. Tale valore massimo non si riferisce a quello dell'operazione che sta alla base della controversia, ma al valore del danno che l'utente ha

subito; ad esempio, se per l'acquisto di titoli l'utente ritiene che la banca gli abbia applicato commissioni superiori a quanto dovuto, per il calcolo del danno non si prende come riferimento il valore dei titoli, ma l'importo delle commissioni.

Le decisioni dell'Ombudsman

In occasione della decisione dell'Ombudsman si prospettano tre possibili scenari:

1. **l'Ombudsman dà ragione al cliente.** In questo caso assegnerà alla banca un termine entro il quale l'istituto dovrà eseguire quanto deciso;
2. **la banca non si conforma alla decisione dell'Ombudsman.** In questo caso è previsto che la notizia dell'inadempienza sia pubblicata sulla stampa a spese della banca stessa;
3. **la decisione dell'Ombudsman è sfavorevole per il cliente.** In questo caso il cliente mantiene comunque il suo diritto di rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

Casi pratici

- *Se il consumatore si è già rivolto all'Ufficio Reclami della sua banca senza avere soddisfazione:*
può rivolgersi all'Ombudsman inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo:
Via delle Botteghe Oscure 46 – 00186 Roma

Consigli utili

- Non esitare a rivolgersi all'Ombudsman nei casi previsti: tale organismo è sorto proprio per dare la possibilità al consumatore di risolvere le controversie con la banca in una sede stragiudiziale e gratuita.

La normativa

La possibilità di ricorrere all'Ombudsman bancario è prevista da un accordo fra l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e le Associazioni dei consumatori. La circolare dell'ABI del 2001 ha introdotto il Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman bancario.

È da segnalare inoltre la Delibera organizzativa assunta dall'Ombudsman bancario il 23 settembre 2003 "Articolo unico – Esame del ricorso. Istruttoria. Convocazione dell'Ombudsman. Termine per la decisione (artt. 7, 8, 9 e 10, comma 1 del Regolamento)".

Fac-simile di lettera per il ricorso all'Ombudsman bancario

Spett.le Ombudsman bancario
Via IV Novembre, 114 – 00186 Roma

RACCOMANDATA A.R.

Il/la sottoscritto/a Sig./ra nato/a a, il e residente in, Via/L.go/Piazza..... n., titolare del conto corrente numero (ovvero di altro rapporto: specificare) presso la banca (o società finanziaria), agenzia (specificare città e numero) ha inoltrato in data un reclamo all'Ufficio reclami di detta banca (o finanziaria), del quale allega copia fotostatica.

Poiché il reclamo in oggetto (scegliere di seguito il punto che interessa):

- non è stato accolto in tutto o in parte dalla banca (o finanziaria)
- non ha avuto alcuna risposta dalla banca (o finanziaria) e sono trascorsi 60 giorni dalla data di ricezione della comunicazione (90 giorni in caso di reclamo relativo a servizi di investimento)

Il/la sottoscritto/a si rivolge a codesto organismo, ai sensi del "Regolamento dell'Ufficio reclami e dell'Ombudsman bancario", perché decida in merito al reclamo.

In particolare il/la sottoscritto/a chiede che codesto Ombudsman bancario voglia ordinare alla suddetta banca (o finanziaria) quanto segue (indicare in maniera dettagliata la somma richiesta specificando le proprie ragioni):

.....

Si dichiara che:

- il/la sottoscritto/a si rivolge a codesto organismo in qualità di privato consumatore (con riferimento cioè a operazioni e servizi intrattenuti per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente esercitata);
- la controversia riguarda questioni quantificabili in un valore non superiore a 10.000,00 euro;
- la controversia non è stata portata all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un Collegio arbitrale.

Si allega alla presente:

- fotocopia della documentazione utile ai fini della decisione;
- fotocopia della corrispondenza intercorsa con l'Ufficio reclami della banca (o finanziaria).

Distinti saluti

Data.....

Firma

3. Sovraindebitamento e fondo di prevenzione usura

Il Fondo di Prevenzione Usura, costituito dall'Adiconsum nel 1997 grazie all'art. 15 della Legge sull'usura n. 108/1996, consente l'accesso al credito legale quando tutte le porte sono chiuse e non sembra vi sia altra strada per risolvere i propri problemi che ricorrere agli usurai.

Il Fondo ha l'obiettivo di evitare che la mancanza di sufficienti garanzie impediscano la concessione di un prestito. Per questo motivo la legge ha previsto lo stanziamento di fondi da assegnare alle Associazioni antiusura, Fondazioni e Confidi che così possono concedere (dopo opportune verifiche) garanzie presso istituti di credito convenzionati.

I criteri per accedere al Fondo

Per accedere al Fondo di Prevenzione Usura e quindi per poter ottenere garanzie, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha individuato alcuni criteri guida che dovranno seguire i garanti per valutare la meritevolezza del richiedente:

- effettivo stato di bisogno del richiedente e serietà della ragione dell'indebitamento;
- capacità di rimborso del finanziamento, concesso in base al reddito o alla base patrimoniale;
- entità dell'importo debitorio complessivo a carico del nucleo familiare che deve rientrare entro i limiti di garanzia (al momento 25.822,84 euro).

A chi si rivolge il Fondo e come fare la richiesta

Il Fondo si rivolge alle famiglie (famiglie, imprese familiari) che si trovano in situazioni di difficoltà economica (sovraindebitamento) e che non sono più in grado di coprire, con le loro entrate, le spese necessarie per il sostentamento del nucleo familiare (vitto, fitto, eventuale rata del mutuo, bollette, spese sanitarie, altri prestiti, ecc.). Il Fondo di Prevenzione Usura Adiconsum opera a livello nazionale; pertanto, tutti coloro che si trovano nella situazione sopra descritta, possono rivolgersi direttamente alla nostra sede nazionale (vedi riferimenti indicati nella quarta di copertina).

Tutta la modulistica utile alla presentazione della domanda viene rilasciata direttamente o inviata per posta dagli operatori. La domanda e la relativa documentazione viene istruita da consulenti e sottoposta alla valutazione definitiva del Comitato.

Il Comitato

È una commissione presieduta da un Presidente e da una serie di esperti che vantano competenze specifiche nelle materie finanziarie, giuridiche e sociali.

Il Comitato esprime il suo giudizio sulla base delle entrate, delle spese sostenute e della motivazione dell'indebitamento del nucleo familiare. Il Comitato, sulla base di questi parametri, decide se concedere la garanzia utile per l'attivazione del finanziamento.

La risposta del Comitato viene fornita tramite lettera raccomandata. In caso di concessione della garanzie il Comitato invia una comunicazione scritta (con allegata documentazione) alle banche convenzionate con il Fondo che concedono il prestito a condizioni molto favorevoli secondo le condizioni previste dalla convenzione stipulata tra il Fondo e gli istituti di credito.

I servizi assicurativi

1. La polizza rc auto

Dal 1969 è stato introdotto dalla legge l'obbligo per chi circola con veicoli a motore su strade aperte al pubblico, di contrarre una polizza assicurativa per la responsabilità civile (RCA), al fine di far fronte ad eventuali danni prodotti a terzi. Tale obbligo è stato fissato anche per chi circola con veicoli natanti.

In questa sede ci occuperemo esclusivamente della polizza RC auto.

Le polizze assicurative inerenti alla responsabilità civile appartengono a quello che viene definito *ramo danni*.

Con la stipulazione della polizza assicurativa, la Compagnia assicuratrice si impegna a tenere indenne l'assicurato, entro i limiti definiti dal contratto, dal danno allo stesso provocato da un sinistro (assicurazione contro i danni), oppure a risarcire il danno causato a terzi dall'assicurato (assicurazione contro la responsabilità civile).

Il premio assicurativo

Per trasferire il rischio dei danni alla compagnia assicurativa si deve corrispondere alla medesima il c.d. "premio".

Tale corrispettivo si compone di tre parti:

- il premio puro, calcolato in base alla probabilità più o meno alta che il rischio si verifichi, ed in base al numero dei rischi di quel tipo già assicurati;

- i caricamenti, che corrispondono alle provvigioni di acquisto ed incasso ed all'utile dell'assicuratore;
- gli accessori, quali il bollo, il costo della polizza, la corrispondenza e le tasse.

Al variare del rischio, elemento essenziale del contratto assicurativo, varia di conseguenza anche l'ammontare del premio.

Il rinnovo della polizza

Alcune polizze sono concepite come tacitamente rinnovabili, altre devono essere rinnovate di anno in anno.

Nel primo caso, in mancanza di disdetta, la polizza si intende rinnovata e, qualora il premio per l'anno nuovo non venga immediatamente corrisposto, vige un periodo di tolleranza di 15 giorni, durante il quale il veicolo è coperto da assicurazione, anche se non si è ancora provveduto a pagare il premio ed a ritirare il contrassegno. Ciò non toglie che chi circola senza assicurazione rischia una sanzione amministrativa ingente.

La formula di polizza senza tacito rinnovo potrebbe rivelarsi più conveniente per l'assicurato, poiché consente, allo scadere dell'anno, di valutare - senza obbligo di preavviso - se cambiare o meno compagnia di assicurazioni o tipo di polizza. L'unico neo consiste nel fatto che per tali polizze non è previsto il periodo di 15 giorni di tolleranza appena menzionato, dunque in caso di mancato rinnovo, ove non si sia stipulata altra polizza, si rimane senza copertura assicurativa.

La disdetta

La disdetta deve essere sempre comunicata entro il termine previsto dal contratto di assicurazione. Essa consiste nella comunicazione che l'assicurato deve inviare all'assicuratore (o viceversa) entro un termine prefissato nel contratto -e comunque mai meno di 30 gg. prima della scadenza-, per evitare il tacito rinnovo della polizza.

Bisogna tener conto di dover effettuare la disdetta attraverso raccomandata con avviso di ricevimento.

Se però l'aumento del premio richiesto per l'anno successivo è superiore al tasso di inflazione, la disdetta potrà essere comunicata fino al giorno della scadenza, e ciò in quanto si vuole consentire agli utenti i quali prendessero visione del nuovo premio solo in sede di rinnovo e scoprissero che non vi è stato semplicemente un adeguamento al costo della vita, ma un vero e proprio rincaro, di dare disdetta liberamente.

Le compagnie possono rifiutarsi di stipulare una polizza?

Le Compagnie non possono rifiutarsi di stipulare polizze RCA essendo titolari di un vero e proprio obbligo a contrarre. Inoltre, esse non possono imporre al cliente garanzie aggiuntive all'RCA non desiderate, né la stipula di un'altra polizza su rischi diversi, pena l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge n. 990/69, così come modificata dalla L. 57/2001.

Spesso, purtroppo, accade che le compagnie assicurative non rifiutino apertamente di concludere un contratto di polizza, ma escogitino la maniera di farlo, ad esempio richiedendo un premio esorbitante, oppure negando l'aggiunta di garanzie non obbligatorie desiderate dal cliente, quali il furto e l'incendio. Tali comportamenti devono essere denunciati all'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni private (Isvap).

Il "bonus-malus"

Il sistema delle polizze si basa sul c.d. *bonus-malus*. Questo tipo di formula commisura il coefficiente di rischio dell'assicurato suddividendolo su scala nazionale in 18 classi. Quando ci si assicura per la prima volta, si entra nella quattordicesima classe e, se nel corso dell'anno non si causano sinistri, le classi vengono via via scalate fino a scendere alla prima.

Laddove invece si rimanga coinvolti in incidenti e venga addebitata una forma di colpa, anche se a titolo di concorso, ne risulterà una penalizzazione di due classi. Può succedere però di causare -o di rimanere coinvolti in- due o più sinistri nel corso dello stesso anno: in simili casi la compagnia può addebitare addirittura un numero minimo di 5 classi!

Alcune polizze prevedono comunque la possibilità di evitare il declassamento dovuto all'applicazione del *malus*, rifondendo la compagnia assicurativa delle somme versate a titolo di risarcimento di un sinistro. Ciò può risultare molto conveniente nel caso di sinistri di piccola e media entità, poiché l'aggravio di classe comporta aumenti del premio non solo al successivo rinnovo, ma continua a riflettersi anche sugli anni a venire, cosicché l'assicurato si trova sempre applicata una o più classi superiori rispetto a quella prevista normalmente in assenza di sinistri.

Il sistema a franchigia

Il sistema a franchigia può risultare economicamente vantaggioso.

La Legge n. 137/2000 ha previsto che ciascuna compagnia debba introdurre almeno una polizza a franchigia, poiché consente di stipulare contratti

assicurativi economicamente più convenienti. Ciò in quanto è prevista una sorta di "penale" da pagarsi al verificarsi di un sinistro. Più precisamente, i danni causati ai terzi vengono risarciti da una certa soglia in su, e questo comporta che la quota prevista appunto quale "franchigia" resti sempre a carico dell'assicurato. La quota massima di franchigia è stata stabilita per legge in 1.032,00 euro e non può essere superata.

Il certificato di assicurazione ed il contrassegno

Quando si conclude un contratto assicurativo, l'Assicurazione deve rilasciare all'automobilista, a seguito del pagamento del premio, il contratto con allegato il certificato di assicurazione ed il contrassegno, i quali vanno tenuti obbligatoriamente a bordo dell'autoveicolo. In particolare, il contrassegno va esposto sul parabrezza dell'auto, come previsto dal codice della strada.

All'atto di rinnovare la polizza, la compagnia di assicurazioni deve consegnare inoltre all'assicurato l'attestato di rischio. Questo documento consiste nella certificazione che indica il numero di sinistri denunciati negli ultimi 5 anni, la classe di merito di provenienza e quella di assegnazione.

Alcune compagnie consegnano al cliente un modulo verde, detto appunto Carta Verde, la quale rappresenta un'estensione delle garanzie assicurative all'estero, che copre dunque i rischi del veicolo anche all'estero.

La successione nel contratto di assicurazione

Il contratto assicurativo non può essere trasferito a persona diversa da quella che lo ha stipulato, in quanto il passaggio della copertura ad un altro soggetto determinerebbe una variazione del rischio troppo importante per consentire il mantenimento della classe di merito raggiunta. Infatti, al cambiare del conducente, la "sinistrosità" del veicolo può variare sensibilmente. Diverso il caso in cui il titolare cambi autovettura. In simili casi la compagnia è solita richiedere al titolare la prova della vendita o della demolizione della vecchia auto.

Casi pratici

In caso di incidente stradale si deve innanzitutto cercare di rimanere calmi, accertandosi che i veicoli coinvolti non intralcino il traffico e non rappresentino un pericolo per la circolazione. Se ci sono dubbi sulle rispettive responsabilità, o comunque i veicoli non si trovano in una posizione ingombrante, non è conveniente spostarli, consentendo alle forze dell'ordine o alla polizia municipale nel frattempo chiamata, di individuarne l'esatta posizione, e di rilevare l'esatta dinamica del sinistro.

2. La polizza furto e incendio

La polizza che prevede le garanzie contro furto e incendio non è obbligatoria. Infatti, mentre la garanzia RC auto è prevista obbligatoriamente dalla legge, altre possono essere richieste facoltativamente se ritenute convenienti per il cliente.

Poiché si tratta di una garanzia aggiuntiva, a differenza dell'RCA è disciplinata da poche norme di legge ed è lasciata alla discrezionalità del mercato.

Quali sono i limiti del risarcimento?

La garanzia furto e incendio può coprire un danno parziale o totale.

Nel caso di previsione della polizza per danno totale, la compagnia risarcisce solo in caso di furto del veicolo o totale distruzione dello stesso a causa di incendio, mentre nel caso di danno parziale, risarcirà (secondo modalità differenti o anche con franchigie), anche danni riparabili causati da tentativo di furto, effrazioni, incendio di una parte del veicolo. Normalmente vengono escluse dalla copertura assicurativa altre parti del veicolo come le attrezzature di valore (le autoradio) e gli oggetti lasciati nell'abitacolo.

Scoperto e franchigia

Lo scoperto non corrisponde alla franchigia. Lo scoperto è infatti la percentuale del valore assicurato che, dichiarata nel contratto, viene esclusa dal risarcimento dei danni: nel caso di furto, si applica al furto totale.

Più alta è la probabilità che si verifichi un furto e più alta è la percentuale prevista di scoperto.

Ad esempio, detta percentuale sarà più elevata nelle grandi città dove i furti avvengono più frequentemente od anche con riferimento ad un veicolo particolarmente soggetto a furto.

La franchigia è invece una somma predeterminata entro il cui limite il danno non viene risarcito e resta, dunque, a carico dell'assicurato. A volte lo scoperto viene abbinato alla franchigia.

Casi pratici

Se una compagnia di assicurazioni si rifiuta di stipulare con un assicurato la garanzia per il furto e l'incendio, perché ritiene quel determinato veicolo troppo a rischio, può farlo, poiché non risulta obbligata a contrarre come nel caso della responsabilità civile.

Consigli utili per ottenere una buona garanzia furto e incendio

- Al momento di sottoscrivere un contratto di assicurazione, se si desidera la garanzia aggiuntiva di furto e incendio, si deve sempre essere certi del costo richiesto anche al fine di valutarne le differenze con altre compagnie: vi è infatti l'astratta possibilità di assicurare il proprio veicolo con una compagnia per l'RCA, e con un'altra per il furto e l'incendio;
- bisogna inoltre sapere qual è il valore che le compagnie riconoscono all'autoveicolo da assicurare, poiché spesso utilizzano come parametro i listini dell'Eurotax, più bassi di quelli pubblicati su riviste come "Quattroruote";
- una volta al corrente di tale valore, richiedere la copertura esclusivamente per quel valore e non per un importo maggiore, in quanto somme maggiori andrebbero solo a vantaggio della compagnia e non del risarcimento in caso di furto e incendio. Le assicurazioni infatti sono tenute a risarcire il massimo del valore del bene -se interamente assicurato- e non il valore dichiarato in polizza (art.1908 c.c.); dunque non è conveniente neanche assicurare l'automobile per un valore inferiore a quello di mercato;
- verificare sempre se siano previsti franchigia o scoperto con riguardo all'operatività delle garanzie, in quanto le condizioni di polizza che ne derivano possono cambiare di molto;
- chiedere ogni anno, al momento del rinnovo, l'adeguamento del valore assicurato, per non correre il rischio di pagare per un valore più alto, che non verrà mai risarcito.

La normativa

- Legge n. 990 del 1969, che contiene la disciplina fondamentale delle assicurazioni e ha introdotto l'obbligo di assicurare tutti i veicoli a motore contro danni a terzi;
- Codice della Strada;
- art.1908 codice civile.

Le Autorità di controllo

1. Autorità per l'energia elettrica e il gas

Un'Autorità indipendente è un'amministrazione pubblica che prende le proprie decisioni in base alla legge istitutiva e ai propri procedimenti e regolamenti dotata di un elevato grado di autonomia nei propri giudizi e valutazioni rispetto all'Esecutivo. I poteri di regolazione settoriale fanno riferimento alla determinazione delle tariffe, dei livelli di qualità dei servizi e delle condizioni tecnico-economiche di accesso e interconnessione alle reti, in servizi in cui il mercato non sarebbe in grado di garantire l'interesse di utenti e consumatori a causa di vincoli tecnici, legali o altre restrizioni che limitano il normale funzionamento dei meccanismi concorrenziali.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas è un'Autorità indipendente istituita con la legge del 14 novembre 1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas.

L'autonomia dell'Autorità

L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio nel quadro degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e dal Parlamento e tenuto conto delle normative dell'Unione europea in materia. Il Governo indica all'Autorità, nel *Documento di programmazione economico-finanziaria*, le esigenze di sviluppo dei servizi di pubblica utilità che corrispondono agli interessi generali del Paese.

Le funzioni dell’Autorità

L’Autorità formula osservazioni e proposte da trasmettere al Governo e al Parlamento, presenta annualmente al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei Ministri una relazione sullo stato dei servizi e sull’attività svolta.

L’Autorità disciplina autonomamente i procedimenti volti all’adozione dei propri provvedimenti di interesse generale e gode di autonomia organizzativa definendo i propri regolamenti per quanto riguarda l’organizzazione interna, il funzionamento e la contabilità.

Da quando è operativa?

L’Autorità si è insediata il 4 dicembre 1996 ed è operativa dal 23 aprile 1997, data della pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del regolamento di organizzazione e funzionamento. In tale data sono state trasferite all’Autorità le funzioni relative alle sue attribuzioni, fino ad allora esercitate da altre amministrazioni pubbliche.

Quali sono le sue finalità generali?

L’Autorità ha il compito di perseguire le finalità indicate dalla legge n. 481 del 1995 con cui si vuole “garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza” nei settori dell’energia elettrica e del gas, nonché “assicurare adeguati livelli di qualità” dei servizi.

Quali sono le competenze dell’Autorità?

In base alla legge n. 481 del 1995 l’Autorità per l’energia elettrica e il gas nello svolgere le proprie funzioni di regolazione e controllo ha competenze in materia di:

- tariffe base per i servizi regolati;
- qualità del servizio;
- forme di mercato;
- concorrenza;
- concessioni;
- separazione contabile e amministrativa delle diverse fasi dei servizi dell’energia elettrica e del gas;
- controllo delle condizioni di svolgimento dei servizi;
- valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori;
- risoluzione di controversie;

- diffusione e pubblicizzazione di conoscenze relative alle condizioni di erogazione dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza.

Come si possono contestare le decisioni dell'Autorità?

È possibile ricorrere contro le decisioni dell'Autorità presso il Tribunale amministrativo regionale per la Lombardia. L'appello avverso le decisioni del Tribunale Amministrativo Regionale può essere proposto al Consiglio di Stato.

2. L'Isvap

L'Isvap (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo) è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico ed è stato istituito con la legge del 12 agosto 1982, n. 576, per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione nonché di tutti gli altri soggetti sottoposti alla disciplina sulle assicurazioni private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione. L'Isvap svolge le sue funzioni sulla base delle linee di politica assicurativa determinate dal Governo.

Quali sono le funzioni?

Di controllo e di regolamentazione, qualificando l'Istituto come un'amministrazione indipendente, dotata di autonomia giuridica, patrimoniale, contabile, organizzativa e gestionale, che dispone di specifica competenza tecnica e ampi strumenti operativi.

L'obiettivo è quello di assicurare la stabilità del mercato e delle imprese nonché la solvibilità e l'efficienza degli operatori, a garanzia degli interessi degli assicurati-consumatori e in generale dell'utenza.

Funzione primaria: la vigilanza

La vigilanza è esercitata nei confronti delle imprese di assicurazione e si realizza attraverso il controllo sulla loro gestione tecnica, finanziaria, patrimoniale e contabile, verificandone la rispondenza alle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative vigenti. L'attività di vigilanza dell'Isvap si esercita anche nei confronti degli intermediari di assicurazione; e ciò in quanto è di tutta evidenza che correttezza e trasparenza svolgono un ruolo fondamentale nell'intero quadro della politica assicurativa e del suo sviluppo.

Autorizzazione all'esercizio dell'attività

L'Isvap provvede ad autorizzare le imprese all'esercizio e all'estensione in altri rami dell'attività assicurativa nonché a svolgere tutte le attività connesse con il rilascio di tale autorizzazione, verificando la sussistenza delle previste condizioni di esercizio.

Il potere di vigilanza e sanzionatorio

I Decreti legislativi n. 174 e n. 175 del 1995, nel dare attuazione alle direttive comunitarie c.d. di "terza generazione" in materia di assicurazione vita e danni

hanno, tra l'altro, ampliato l'ambito territoriale dei poteri di vigilanza dell'Isvap. L'Istituto, infatti, è ora tenuto a vigilare sulle imprese aventi sede legale in Italia anche per l'attività da queste svolta a livello comunitario in regime di stabilimento o di libera prestazione dei servizi.

Nel caso in cui l'impresa violi le norme che è tenuta a rispettare o adotti comportamenti che potrebbero pregiudicare la sua stabilità, l'Isvap può adottare misure correttive o repressive.

Il rapporto con altre Autorità

L'Isvap può richiedere notizie, informazioni e collaborazione a tutte le pubbliche amministrazioni, può promuovere inoltre, tutte le forme di collaborazione ritenute necessarie con le altre Autorità di vigilanza finanziarie e con gli Organi di controllo assicurativi degli altri Paesi dell'Unione Europea.

I reclami

L'Isvap ha anche il compito di raccogliere i reclami presentati dagli interessati nei confronti delle imprese soggette alla vigilanza dell'Istituto, di agevolare la sollecita ed esatta esecuzione dei contratti, di chiedere chiarimenti alle imprese, di facilitare la soluzione delle questioni ad esso sottoposte.

3. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nota anche come Autorità Antitrust, è un'"Autorità indipendente" istituita dalla Legge n. 287 del 10 ottobre 1990 (Norme per la tutela della concorrenza e del mercato).

Con il termine Autorità indipendente si fa riferimento ad un'amministrazione pubblica che prende le proprie decisioni sulla base della legge, senza possibilità di ingerenze da parte dell'Esecutivo. Essa ha anche le competenze in materia di pubblicità ingannevole e di pubblicità comparativa, così come stabilito dal decreto legislativo n. 74 del 25 gennaio 1992, modificato dal Decreto legislativo n. 67 del 25 febbraio 2000, emanati in attuazione di Direttive comunitarie.

Gli ambiti di intervento: intese restrittive della concorrenza, pubblicità ingannevole, pubblicità comparativa

Cosa sono le intese restrittive della concorrenza?

Talvolta le imprese, invece di competere tra loro, si mettono d'accordo e coordinano i loro componenti sul mercato. La cooperazione tra le imprese può avere l'obiettivo o l'effetto di restringere la concorrenza e limitarne gli effetti sulle imprese (la riduzione del profitto). Ciò accade, ad esempio, quando più imprese fissano congiuntamente i prezzi o si spartiscono i mercati, attraverso la costituzione dei così detti "cartelli anticoncorrenziali".

Quando un'intesa tra più imprese comporta, anche solo parzialmente, una consistente restrizione della concorrenza all'interno del mercato nazionale o in una sua parte rilevante, essa è vietata (art. 2 della legge n. 287/90).

Cosa si intende per pubblicità ingannevole e pubblicità comparativa?

Dal 1992 l'Autorità è l'organo incaricato dell'applicazione del Decreto legislativo n. 74 che, dando attuazione ad una direttiva della Comunità Europea, ha introdotto anche in Italia una disciplina in materia di pubblicità ingannevole.

Si ritiene ingannevole qualsiasi pubblicità che, in qualunque modo, compresa la sua presentazione, induca in errore o possa indurre in errore le persone fisiche e giuridiche alle quali è rivolta e che abbia la capacità di pregiudicare il comportamento economico di questi soggetti oppure possa ledere un concorrente. La nozione di pubblicità ingannevole è molto ampia e si estende fino a comprendere la stessa confezione dei prodotti.

Secondo l'art. 1 del decreto la pubblicità deve essere "palese, veritiera e corretta". In particolare l'art. 4 fa riferimento alla trasparenza della pubblicità che deve essere "chiaramente riconoscibile" come tale.

Una particolare attenzione viene posta ai messaggi pubblicitari che riguardano prodotti che mettono in pericolo la salute dei consumatori e che possono raggiungere bambini o adolescenti.

Attivazione dell'Autorità

L'Autorità non può agire d'ufficio, ma si può attivare solo a seguito di una denuncia, che può essere effettuata da:

- singoli consumatori;
- associazioni di consumatori;
- concorrenti delle imprese che divulgano i messaggi presunti ingannevoli;
- Ministero delle Attività Produttive e ogni pubblica amministrazione che abbia interesse in relazione ai fini istituzionali, anche su segnalazione del pubblico.

L'11 aprile 2000 è entrato in vigore il Decreto legislativo n. 67, che attribuisce all'Autorità la competenza a giudicare controversie in materia di pubblicità comparativa. Con il nuovo decreto legislativo, alla finalità di tutela dalla pubblicità ingannevole viene affiancata quella di verificare le condizioni di liceità della comparazione pubblicitaria, riconducibili, in termini generali, a due: che la pubblicità comparativa non sia ingannevole e che non risulti sleale.

Cosa succede nei casi di pubblicità ingannevole e di pubblicità comparativa?

In questi casi l'Autorità non può intervenire d'ufficio. Occorre una denuncia di parte per avviare un'istruttoria per la pubblicità ingannevole o per illiceità della comparazione pubblicitaria. L'iniziativa può essere assunta da concorrenti, da consumatori, dalle loro associazioni e organizzazioni, dal Ministero delle Attività Produttive e da ogni altra pubblica amministrazione.

Se viene accertata l'ingannevolezza del messaggio o l'illiceità della comparazione pubblicitaria è applicata la seguente sanzione amministrativa: l'operatore deve interrompere la diffusione e, ove disposto dall'Autorità, deve renderne pubblica, a sue spese, la decisione a mezzo stampa oppure attraverso la radio o la televisione. Nel caso in cui l'operatore pubblicitario non ottemperi ai provvedimenti dell'Autorità, è prevista una sanzione di natura penale consistente nell'arresto fino a tre mesi e in un'ammenda fino a 2.582,28 euro.

4. Il Garante per la Protezione dei Dati Personali

Il Garante per la protezione dei dati personali è un'Autorità indipendente istituita dalla legge sulla privacy (L. n. 675/1996) per assicurare la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali ed il rispetto della dignità nel trattamento dei dati personali.

Quali sono i compiti dell'Autorità?

L'attività del Garante, iniziata nel 1997, riguarda ogni settore della vita sociale, economica e culturale del Paese in cui si sia manifestata l'esigenza della protezione dei dati personali.

Sotto tale aspetto, speciale interesse hanno rivestito i provvedimenti adottati in materia di attività delle pubbliche amministrazioni, sanità, lavoro, credito ed assicurazioni, giornalismo, telecomunicazioni, videosorveglianza, marketing.

I compiti del Garante, attualmente specificati nell'art. 154 del D.lgs. 196/2003, sono:

- controllare se i trattamenti sono effettuati nel rispetto della disciplina applicabile e in conformità alla notificazione, anche in caso di loro cessazione;
- esaminare i reclami e le segnalazioni e provvedere sui ricorsi presentati dagli interessati o dalle associazioni che li rappresentano;
- prescrivere anche d'ufficio ai titolari del trattamento le misure necessarie o opportune al fine di rendere il trattamento conforme alle disposizioni vigenti;
- vietare anche d'ufficio, in tutto o in parte, il trattamento illecito o non corretto dei dati o disporre il blocco, e di adottare gli altri provvedimenti previsti dalla disciplina applicabile al trattamento dei dati personali;
- promuovere la sottoscrizione di codici;
- segnalare al Parlamento e al Governo l'opportunità di interventi normativi richiesti dalla necessità di tutelare i diritti degli interessati anche a seguito dell'evoluzione del settore;
- esprimere pareri nei casi previsti;
- curare la conoscenza tra il pubblico della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati personali e delle relative finalità, nonché delle misure di sicurezza dei dati;
- denunciare i fatti configurabili come reati perseguibili d'ufficio, dei quali viene a conoscenza nell'esercizio o a causa delle funzioni;

- tenere il registro dei trattamenti formato sulla base delle notificazioni effettuate dai titolari;
- predisporre annualmente una relazione sull'attività svolta e sullo stato di attuazione del codice, che è trasmessa al Parlamento e al Governo entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello cui si riferisce.

5. L'Autorità Garante per le Comunicazioni

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è un'Autorità indipendente, istituita dalla legge 249 del 31 luglio 1997. Suoi elementi costitutivi sono l'indipendenza e l'autonomia che ne caratterizzano l'attività e le deliberazioni. Al pari delle altre Autorità previste dall'ordinamento italiano, l'Agcom (abbreviazione dell'intero nome) risponde del proprio operato al Parlamento, che ne ha stabilito i poteri, definito lo statuto ed eletto i componenti.

Compiti dell'Agcom

L'Agcom è innanzitutto un'Autorità di garanzia: la legge affida all'Autorità il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare le libertà fondamentali dei cittadini nel settore delle comunicazioni.

Le garanzie

Le garanzie riguardano gli operatori, attraverso:

- l'attuazione della liberalizzazione nel settore delle telecomunicazioni, con le attività di regolamentazione e vigilanza e di risoluzione delle controversie;
- la razionalizzazione delle risorse nel settore dell'audiovisivo;
- l'applicazione della normativa antitrust nelle comunicazioni e la verifica di eventuali posizioni dominanti;
- la gestione del Registro Unico degli Operatori di Comunicazione;
- la tutela del diritto d'autore nel settore informatico ed audiovisivo, affidata a un'apposita Unità Antipirateria istituita presso l'Autorità.

Le garanzie riguardano gli utenti attraverso:

- la vigilanza sulla qualità e sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, compresa la pubblicità;
- la risoluzione delle controversie tra gli operatori e utenti;
- la disciplina del servizio universale e la predisposizione di norme di salvaguardia delle categorie disagiate;
- la tutela del pluralismo sociale, politico ed economico nel settore della radiotelevisione.

6. La Consob

La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (Consob) è stata istituita con la Legge 7 giugno 1974, n. 216. È un'Autorità amministrativa indipendente con il compito di controllare il mercato mobiliare italiano. La sua attività è rivolta alla tutela degli investitori, all'efficienza e alla trasparenza del mercato.

Compiti della Consob

- Regola la prestazione dei servizi di investimento da parte degli intermediari, gli obblighi informativi delle società quotate e le offerte al pubblico di strumenti finanziari;
- autorizza la pubblicazione dei prospetti informativi in caso di offerte pubbliche di vendita e dei documenti d'offerta in caso di offerte pubbliche di acquisto; l'esercizio dei mercati regolamentati; l'esercizio dell'attività di gestione accentrata degli strumenti finanziari; le iscrizioni agli Albi;
- vigila sulle società di gestione dei mercati e sulla trasparenza e l'ordinato svolgimento delle negoziazioni nonché sulla trasparenza e la correttezza dei comportamenti degli intermediari e dei promotori finanziari;
- sanziona i soggetti vigilati, direttamente o formulando una proposta al Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica;
- controlla le informazioni fornite al mercato dalle società quotate e da chi promuove offerte al pubblico di strumenti finanziari nonché le informazioni contenute nei documenti contabili delle società quotate;
- accerta eventuali andamenti anomali delle contrattazioni su titoli quotati e compie ogni altro atto di verifica di violazioni delle norme in materia di abuso di informazioni privilegiate (*insider trading*) e di aggio di strumenti finanziari.

Rapporti con istituzioni nazionali e sovranazionali

A livello nazionale coopera con varie amministrazioni pubbliche come:

- il Ministero del Tesoro;
- la Banca d'Italia;
- le associazioni di categoria;
- la Guardia di Finanza;
- l'autorità Giudiziaria.

