✓ *Diritto di recesso* esclusivamente previsto per i contratti conclusi fuori dei locali commerciali o a distanza. Esso consiste nel diritto di ripensamento da esercitarsi mediante l'invio di lettera raccomandata a.r. alla controparte entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto per i contratti conclusi fuori dagli esercizi commerciali e per i contratti conclusi a distanza per l'acquisto di servizi (telefono, gas, energia el., etc.). Per i contratti conclusi a distanza per l'acquisto di beni i 10 giorni lavorativi utili per il recesso decorrono dal ricevimento della merce.

✓ *Commercializzazione a distanza di servizi finanziari, multiproprietà, servizi turistici* (ora disciplinato anche dal codice del turismo);

✓ *Sicurezza e qualità dei prodotti e garanzia per i beni di consumo* (la garanzia legale per le non conformità ha una durata di due anni con obbligo di denunciare il vizio entro due mesi dalla scoperta. Il consumatore ha così diritto alla riparazione o alla sostituzione ovvero alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto senza spese con conseguente rimborso del valore del bene);

✓ Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale, loro accesso alla giustizia, azione inibitoria, azione collettiva risarcitoria e organismi di composizione extragiudiziale delle controversie.

Oltre al Codice del Consumo esistono altre discipline di settore a tutela dei consumatori quali ad esempio il Codice del Turismo, il Testo Unico della Finanza, etc.

■ Cosa succede se c'è un problema nell'esecuzione del contratto?

Le problematiche che possono compromettere la buona riuscita dell'accordo tra consumatore e azienda/professionista sono le più varie. Ad esempio:

Viene meno l'interesse all'affare	→ Solo per i contratti conclusi fuori dagli esercizi commerciali o a distanza può essere esercitato il diritto di recesso entro 10 giorni.
Il bene presenta vizi o difetti di conformità	→ Diritto alla riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo o risarcimento senza spese se il vizio si verifica entro due anni e la denuncia è avvenuta entro 2 mesi dalla scoperta
Mancata o errata esecuzione del contratto	→ Se l'inadempimento è grave ed essenziale può essere risolto il contratto, e/o può essere richiesto il risarcimento del danno

■ Come posso tutelare i miei diritti?

Quando si verifica una criticità nel rapporto contrattuale tra azienda/professionista e consumatore è bene provvedere immediatamente, al fine di non incorrere in termini di decadenza, a individuare le eventuali responsabilità e i rimedi denunciando il problema mediante l'invio di una lettera raccomandata a.r.

Nel caso in cui non si addivenga a una soluzione è importante rivolgersi ai soggetti competenti quali ad esempio le Associazioni dei consumatori che hanno la possibilità di attivare per il caso specifico procedure di reclamo, di conciliazione, anche paritetica, ovvero di mediazione con la controparte al fine di giungere bonariamente alla risoluzione del problema segnalando eventuali comportamenti scorretti o in violazione di norme imperative alle competenti autorità quali le Forze dell'Ordine o le Autorità Indipendenti e di Garanzia, quali ad esempio l'AGCOM o il Garante per la Privacy.

Nel caso in cui non si dovesse trovare soluzione al problema in via bonaria non resterà dunque altro che rivolgersi all'Autorità Giudiziaria al fine di veder accertati i propri diritti.

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia

ADICONSUM associazione difesa consumatori e ambiente FRIULI VENEZIA GIULIA

adoc

Lega Consumatori

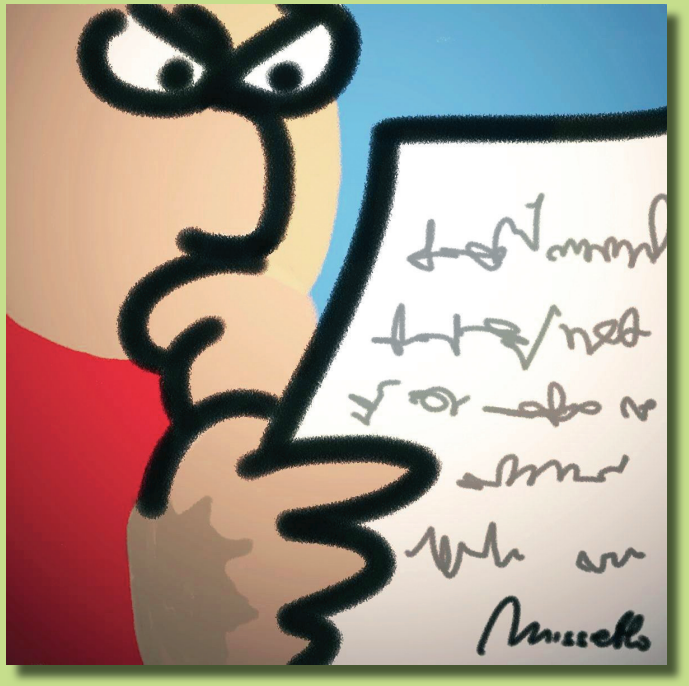
CITTADINANZATTIVA

Casa del Consumatore

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Realizzato con l'utilizzo dei fondi della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia LR 16/2004-Programma 2011

I CONTRATTI DEL CONSUMATORE



In seguito al recepimento della normativa europea in materia di tutela dei consumatori, nel 2005 il legislatore italiano ha emanato un provvedimento di legge denominato *"Codice del consumo"*. Tale norma rappresenta la prima disciplina organica in materia e cerca di ridurre, per quanto possibile, l'asimmetria contrattuale apparentemente ineliminabile tra il consumatore, cioè la persona fisica che agisce privatamente, e l'*impresa* (o il *professionista*, etc.), cioè la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, etc. ovvero un suo intermediario.

Risulta infatti più garantista la disciplina consumeristica rispetto a quanto invece è previsto dalla normativa generale. A mero titolo esemplificativo, infatti, si ricordi che solo al consumatore, per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali e a distanza, è garantito il diritto di recedere dal contratto, diritto più comunemente e semplicemente chiamato *diritto di ripensamento*.

Che cos'è il contratto?

Il Codice Civile definisce il contratto come *"l'accordo tra due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale"* restando dunque esclusi gli atti unilaterali come il testamento e gli atti che non hanno natura patrimoniale come il matrimonio. I requisiti necessari affinché esso possa considerarsi valido, efficace e vincolante tra le parti sono l'accordo, l'oggetto, la causa e la forma. In assenza di uno solo di questi elementi essenziali il contratto deve ritenersi nullo.

Come e quando si conclude un contratto?

Anche se comunemente il contratto viene rappresentato solo dall'accordo, cioè da quel pezzo di carta che rimane alle parti, o per i contratti verbali, nemmeno da quello, esso in realtà si forma e si perfeziona attraverso, essenzialmente, tre fasi:

✓ Le *trattative* e dunque la *fase prenegoziale* ove le parti discutono su vari punti del futuro accordo al fine di giungere alla condivisione di quanto andranno a definire con il contratto.

✓ La *conclusione dell'accordo* mediante l'incontro di proposta e accettazione e dunque la formazione del contratto.

✓ L'*esecuzione del contratto* che è la fase solo successiva alla conclusione dello stesso e dunque al raggiungimento dell'accordo. Le parti in tale fase adempiono agli impegni assunti incorrendo altrimenti in una responsabilità contrattuale.

I contratti si concludono e, dunque, si perfezionano, con diverse modalità: mediante *forma scritta* (scrittura privata, scrittura privata autenticata, atto pubblico), ovvero orale e in tal caso si può parlare di contratto verbale.

I contratti si perfezionano con il raggiungimento dell'accordo. Ad esempio: il contratto di vendita di una macchina si conclude nel momento in cui si forma l'accordo e non con la consegna del bene; il contratto a distanza, per esempio quelli stipulati al telefono, si conclude quando si dichiara l'adesione e non invece nel momento in cui il consumatore riceve la documentazione cartacea del contratto ormai già concluso.

Solo per alcuni e limitati contratti è necessaria la consegna del bene affinché si considerino conclusi, ad esempio nel contratto di mutuo ci deve essere il trasferimento materiale di una somma di denaro.

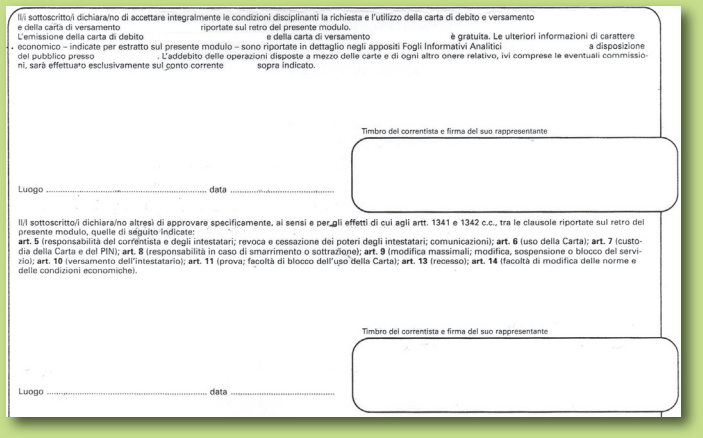
Che cos'è il contratto per adesione?

Nella maggior parte dei casi il consumatore vede vanificate le possibilità di trattare con il professionista/azienda. Si trova infatti a vedersi illustrata una proposta, un servizio o un bene, e a sottoscrivere un contratto le cui condizioni sono stabilite a priori dall'imprenditore o dalla società e vengono presentate a una generalità di possibili contraenti. Tale proposta praticamente non è trattabile: può essere solamente accettata o rifiutata.

Il consumatore interessato a quel bene o a quel servizio si deve limitare unicamente a manifestare il proprio consenso, in genere attraverso la sottoscrizione di un *modulo* o *formulario* già predisposto. I moduli o formulari predisposti dall'impresa s'interpretano, nel dubbio, a favore del consumatore e dunque della parte debole. Frequenti sono i contratti per adesione nei servizi bancari, assicurativi, telefonici o di fornitura in generale (luce, acqua, gas, etc.).

Le condizioni generali di contratto e le clausole vessatorie

Di fronte a quest'asimmetria del potere contrattuale delle parti, il *codice civile* offre in generale una tutela solo formale: per la validità del contratto è sufficiente che le clausole siano conosciute o conoscibili secondo l'ordinaria diligenza.



Il/I sottoscritto/i dichiara/no di accettare integralmente le condizioni disciplinanti la richiesta e l'utilizzo della carta di debito e versamento e della carta di versamento riportate sul retro del presente modulo.
L'emissione della carta di debito è gratuita. Le ulteriori informazioni di carattere economico – indicate per estratto sul presente modulo – sono riportate in dettaglio negli appositi Fogli Informativi Analitici a disposizione del pubblico presso . L'addebito delle operazioni disposte a mezzo delle carte e di ogni altro onere relativo, ivi comprese le eventuali commissioni, sarà effettuato esclusivamente sul conto corrente sopra indicato.

Timbro del correntista e firma del suo rappresentante

Luogo ..... data .....

Il/I sottoscritto/i dichiara/no altresì di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., tra le clausole riportate sul retro del presente modulo, quelle di seguito indicate:
art. 5 (responsabilità del correntista e degli intestatari; revoca e cessazione dei poteri degli intestatari; comunicazioni); **art. 6** (uso della Carta); **art. 7** (custodia della Carta e del PIN); **art. 8** (responsabilità in caso di smarrimento o sottrazione); **art. 9** (modifica massimali; modifica, sospensione o blocco del servizio); **art. 10** (versamento dell'intestatario); **art. 11** (prova; facoltà di blocco dell'uso della Carta); **art. 13** (recesso); **art. 14** (facoltà di modifica delle norme e delle condizioni economiche).

Timbro del correntista e firma del suo rappresentante

Luogo ..... data .....

La seconda firma è di accettazione delle clausole vessatorie

Anche per le clausole più svantaggiose la difesa del contraente più debole si riduce spesso a un requisito formale, la firma specifica di accettazione della *clausola "vessatoria"*. Il *codice del consumo* prevede specificatamente che le clausole che determinano per il consumatore un significativo squilibrio siano *nulle*. Ad esempio è nulla la clausola che esclude o limita la responsabilità del professionista/azienda nel caso in cui non venga effettuata la prestazione per sua esclusiva volontà, e anche quella che prevede l'adesione del consumatore estesa a clausole che, di fatto, non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

Nei contratti scritti spesso le clausole sono contenute in una parte del documento che segue quella della firma, o in un documento a parte, talvolta di notevole estensione e redatto con caratteri di non facile lettura. Prima di firmare è consigliabile leggere attentamente l'intero documento, chiedendo senza esitazioni tutte le informazioni e chiarimenti opportuni. Il testo contiene infatti gli elementi fondamentali per determinare e valutare il contenuto del contratto (caratteristiche del bene o servizio, durata, piano tariffario, recesso, inadempimento, risoluzione delle controversie, etc.) a cui non si potranno poi contrapporre, dopo la firma, divergenze informative e di valutazione presenti nella fase prenegoziale, durante la quale comunque, a norma dell'art. 1337 del Codice Civile, le parti devono comportarsi secondo buona fede, cioè con correttezza.

ATTENZIONE: talvolta nei contratti sono inserite clausole che, una volta sottoscritte, attestano che il consumatore ha ricevuto le informazioni dovute per legge!

Ci possono essere altre fonti che specificano meglio contenuto e modalità delle prestazioni, si pensi ad esempio ai cataloghi od opuscoli che vengono consegnati quando si sceglie un viaggio e che illustrano il contenuto del pacchetto turistico. È molto importante conservare tali brochure perché, seppur non sottoscritti, sono richiamati dal contratto e costituiscono quindi parte integrante dello stesso. Altre fonti integrano automaticamente il contratto: usi, disposizioni contenute nelle carte dei servizi, delibere di autorità garanti.

Quante firme deve apporre il consumatore quando sottoscrive un contratto?

Normalmente una per accettazione del contratto nel suo complesso, una per le clausole più impegnative, vessatorie o penalizzanti, spesso richiamate con i numeri con cui sono riportate nelle Condizioni Generali di contratto, e almeno una per l'informativa sulla privacy.

Quali sono le tutele introdotte a favore dei consumatori dal Codice del consumo?

Il d.lgs. 206/2005 ha introdotto ovvero riconfermato e inserito in un testo organico la speciale disciplina consumeristica prevedendo importanti istituti a favore della parte più debole del contratto. In estrema sintesi così si possono riassumere:

✓ Disciplina in merito alle modalità di *informazione* dei consumatori, della *pubblicità* dei prodotti o servizi, della *comunicazione* pubblicitaria;

✓ *Nullità delle clausole vessatorie* che determinano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi a danno del consumatore;

✓ Modalità di conclusione dei *contratti negoziati fuori dei locali commerciali* (ad esempio attraverso la sottoscrizione di ordini proposti da un agente della società che si reca a casa del consumatore) e *contratti a distanza* (ad esempio conclusi telefonicamente, via internet, via posta, etc.);