



Lega Consumatori

Avv. LAURA LOCATELLI

ARGOMENTI IN DETTAGLIO

GARANZIA NELLA
COMPRAVENDITA
DI BENI IMMOBILI

GARANZIE NELLA
VENDITA DI BENI DI
CONSUMO

VENDITE A
DISTANZA

BREVI CENNI STORICI

I consumatori come categoria sociale, e il consumo come categoria di analisi specifica, iniziano ad assumere posizione di rilievo nella ricerca socioeconomica solo nei primi decenni **del '900**, in concomitanza con lo sviluppo della produzione di massa negli USA e con la relativa espansione dei consumi. Possono individuarsi 3 fasi storiche:

- **(prima metà del '900)** Attività antimonopolistica che combatte il potere di mercato delle imprese accrescendo il surplus del consumatore.
1899: nasce negli USA la National Consumer League. (*Testing*)
- **(anni '60-'70)** Il welfare state controlla e cambia i principi liberisti.
1962: J.F.Kennedy enuncia per la prima volta in un celebre discorso i quattro diritti fondamentali dei consumatori, che si traducono, nel quadro di welfare state, in leggi e regolamenti per molti settori: il diritto alla sicurezza, all'informazione, alla scelta fra prezzi e servizi a prezzi competitivi, all'ascolto governativo delle istanze.
1965: **Ralph Nader, un giovane avvocato americano, vince una clamorosa causa contro General Motors, dando vita al movimento che da lui prende il nome di "naderismo" (USA: caso Chevrolet Corvair-Design Defect, Ralph Nader, "Unsafe at any speed")**
- **oggi)**
In Europa si arriva, sotto la spinta comunitaria, ad una estensione geografica degli interventi verso quei paesi, come l'Italia, in cui la protezione dei consumatori era stata fino agli anni ottanta molto cauta. Diverse tipologie di intervento:

| | |
|---|---|
| A) regolamentazione amministrativa dei prodotti C) proibizione di pratiche specifiche produttore E) regolamentazione sui contratti | B) diritto all'informazione D) respons. civile del F) accesso alla giustizia |
|---|---|

Ruolo delle associazioni e.... in particolare della nostra Associazione

ECONOMICO

Origine nell'imperfezione dell'economia reale.

In particolare da tre campi specifici di "malfunzionamento" del mercato come:

- mancata funzione regolatrice della concorrenza,
- ineguaglianze nella distribuzione delle informazioni,
- potere di influenza sul mercato di certi operatori.

INFORMATIVO

- fornire informazioni
- assistenza legale (preliminare, conciliatoria, di gestione in arbitrati o cause pilota),
- rappresentanza ed influenza istituzionale (sia nel contesto legislativo che in quello privato realizzando accordi con singole imprese su standard di qualità).

SOCIOLOGICO

- Assistenza e ascolto della persona
- Fare rete sociale



ORIENTARE IL
CONSUMATORE



Diritti fondamentali dei consumatori

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione ed allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Irrinunciabilità dei diritti

Ai sensi dell'articolo 143 del Codice:

“I diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili. E' nulla ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice. Ove le parti abbiano scelto di applicare al contratto una legislazione diversa da quella italiana, al consumatore devono comunque essere riconosciute le condizioni minime di tutela previste dal codice”.

2/ VENDITA BENI /E-COMMERCE



- LA VENDITA DI BENI DI CONSUMO E LE GARNZIE DEI PRODOTTI



- I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA: nuova normativa sul recesso

- E-COMMERCE

AMBITO DI APPLICAZIONE

VENDITORE

CONSUMATORE



NEL CODICE DEL
CONSUMO

CONTRATTO

Chi è il consumatore



**Colui che agisce per scopi
estranei alla propri attività
professionale**

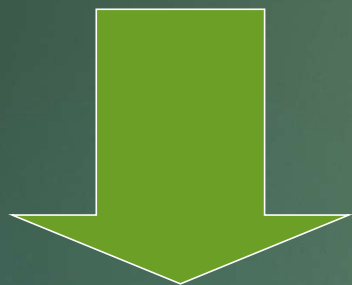
Chi è il venditore



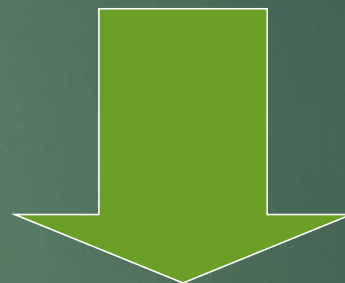
La persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività commerciale imprenditoriale

IL CODICE DEL CONSUMO: LA GARANZIA DEL CONSUMATORE

NEI CONFRONTI



VENDITORE



PRODUTTORE

A) LA GARANZIA NEI CONFRONTI DEL VENDITORE

Il venditore deve consegnare beni conformi al contratto:



- IDONEI ALL'USO
- CONFORMI ALLA DESCRIZIONE
- HANNO QUALITA' DI UN BENE DELLO STESSO TIPO



I DIRITTI DEL CONSUMATORE IN CASO DI CONSEGNA DI
UN BENE NON CONFORME (art. 130 Codice del Consumo)



- RIPARAZIONE
- SOSTITUZIONE
- RIDUZIONE PREZZO
- RISOLUZIONE CONTRATTO

TERMINI

- GARANZIA: DUE ANNI DALLA CONSEGNA DEL BENE
- DENUNCIA: ENTRO 60 GIORNI DALLA SCOPERTA DEL VZIO/DIFFORMITA'



Non esistono forme particolari per la denuncia
ma si raccomanda di effettuarla tramite lettera
raccomandata

Sicurezza dei prodotti

È sicuro quel prodotto che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili,

non presenti alcun rischio, oppure

presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone.

Parametri di sicurezza del prodotto

La sicurezza del prodotto si valuta sulla base dei seguenti elementi:

- ▶ le **caratteristiche del prodotto**, in particolare la sua composizione, il suo imballaggio, le modalità del suo assemblaggio e, se del caso, la sua installazione e manutenzione;
- ▶ l'**effetto del prodotto su altri prodotti**, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;
- ▶ la **presentazione del prodotto**, la sua etichettatura, le eventuali avvertenze e istruzioni per il suo uso e la sua eliminazione, nonché qualsiasi altra indicazione o informazione relativa al prodotto;
- ▶ le **categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto**, in particolare i minori e gli anziani.

Obblighi gravanti sul Produttore

Sul Produttore incombe l'onere generale di immettere sul mercato solo prodotti sicuri.

Tale onere comporta:

- 1) un obbligo di **informazione** nei confronti del consumatore;
- 2) l'obbligo di **adottare misure** proporzionate alle caratteristiche del prodotto fornito.

CONTRATTI COMMERCIALI E GARANZIE



- ▶ CONTRATTI A DISTANZA
- ▶ CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI
- ▶ IL RECESSO
- ▶ CLAUSOLE VESSATORIE

CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA (art. 49 – 61)

- ▶ Nella prassi commerciale si sono sviluppate nuove tecniche di vendita

IL CONSUMATORE

IL VENDITORE



Il contratto è concluso tramite telefono, televisione, computer, distributori automatici, vendite all'asta

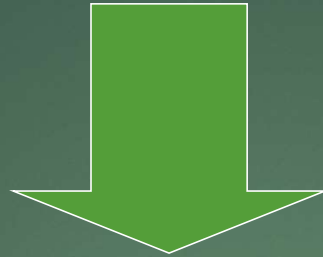
COSA PREVEDE IL CODICE DEL CONSUMO (art. 52)

IL CONSUMATORE DEVE RICEVERE:

Informazioni:

- ▶ sull'identità e sede del professionista;
- ▶ sul prezzo;
- ▶ sulle spese di spedizione o varie;
- ▶ sul diritto di recesso
- ▶ validità offerta

LE SUDETTE INFORMAZIONI DEVONO ESSERE CONFERMATE PER ISCRITTO O SU ALTRO SUPPORTO DURATURO



- ▶ **E' vietata la fornitura di beni o servizi in mancanza di una ordinazione.**
- ▶ **Il consenso deve essere espresso: non può considerarsi consenso la mancata risposta.**

IL RECESSO

**LA NORMATIVA SUL RECESSO E'
COMUNE**

**➤ AI CONTRATTI CONCLUSI
FUORI DAI LOCALI
COMMERCIALI.**

**➤ AI CONTRATTI CONCLUSI
A DISTANZA.**



SONO ESCLUSI DALLA NORMATIVA SUL RECESSO

- Contratti di fornitura di generi alimentari**
- Contratti relativi all'alloggio, ristorazione.**
- Mercato finanziario**



► Si può recedere da un contratto già sottoscritto?

si



Recesso convenzionale (stabilito su accordo della parti)



Recesso legale: stabilito dalla legge (CODICE CIVILE e CODICE DEL CONSUMO)

NUOVA NORMATIVA

- Con la pubblicazione in Gazzetta del D.Lgs. n. 21/2014 il codice del consumo subisce sostanziali modifiche relative ai contratti a **distanza** e ai contratti conclusi **fuori dai locali commerciali**.
- Queste le principali novità:
- obbligo di **informativa precontrattuale**: l'obbligo più gravoso rispetto al precedente, riguarda l'identità del professionista, caratteristiche del prodotto o del servizio, modalità di pagamento, garanzie a favore del consumatore;
- obbligo di **forma scritta** e di linguaggio chiaramente comprensibile;
- **diritto di ripensamento**: il consumatore se correttamente informato dell'esistenza di tale diritto può, unilateralmente, entro **14 giorni** e senza necessità di motivazione recedere dal contratto; se non informato il termine per ripensarci si allungherà a **12 mesi** (contro gli attuali 60 giorni dalla conclusione del contratto e i 90 dalla consegna del bene);
- **restituzione** del prodotto: quale logica conseguenza dell'esercizio del diritto di ripensamento, il consumatore ha la possibilità di restituire il prodotto, anche se deteriorato, essendo ritenuto responsabile soltanto per la diminuzione del valore.



► MODALITA' DEL RECESSO

- RACCOMANDATA CON RICEVUTA
DI RITORNO**

- FAX – SEGUITO DA
RACCOMANDATA CON RICEVUTA
DI RITORNO**

EFFETTI DEL RECESSO



**IL CONSUMATORE DEVE
RESTITUIRE LA MERCE**



**IL VENDITORE DEVE RIMBORSARE
LE SOMME VERSATE ENTRO
TRENTA GIORNI SENZA PENALI.**



**SE E' STATO STIPULATO UN CONTRATTO DI
FINANZIAMENTO E' RISOLTO DI DIRITTO**

COMMERCIO ELETTRONICO

1° gennaio 2022 e si applicano ai contratti conclusi successivamente a tale data. Nel Titolo III, il Capo I – precedentemente dedicato alla vendita di beni di consumo – ora riguarda solo la vendita di beni tout court. Si occupa di alcuni aspetti dei contratti di vendita conclusi tra consumatore e venditore, fra i quali si menzionano:

- ▶ la conformità dei beni al contratto,
- ▶ i rimedi in caso di difetto di conformità,
- ▶ le modalità di esercizio di tali rimedi,
- ▶ le garanzie convenzionali

In particolare, vengono modificati gli articoli da 128 a 135, infine, sono inseriti gli articoli da 135 bis a 135 septies.

Ambito di applicazione e definizione: non solo beni di consumo

L'art. 128 Codice del Consumo stabilisce l'ambito di applicazione e le definizioni relative alla vendita di beni. Rispetto alla versione originaria non si fa menzione di beni di consumo ma di beni tout court. La nozione di bene viene ampliata comprendendo anche i beni con elementi digitali e gli animali vivi.

Il bene è qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare; l'acqua, il gas e l'energia elettrica quando sono confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata.

La disciplina in parola si applica anche ai beni usati con i limiti indicati dalla norma.

Il contratto di vendita – come nella versione originaria del testo – viene equiparato alla permuta, somministrazione, appalto, contratto d'opera e ad ogni altro contratto finalizzato alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.

E-commerce



- ▶ “Svolgimento di attività commerciali e di transazioni per via elettronica”
- ▶ Commercializzazione di beni e servizi
- ▶ Distribuzione di contenuti digitali



In verità, tutto quello che è illecito off- line è illecito anche on line: la rete Internet è mondo reale, appartiene al mondo reale ed è sottoposta alle stesse regole e principi.

Internet è e rimane uno strumento di comunicazione, pur se di eccezionale efficacia e rilevanza!

Articoli 33-38 - Contratti con i consumatori

Sono **vessatorie**, ai sensi dell'articolo 33, le clausole che determinano a carico del consumatore un **significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto**.

In particolare, il Codice elenca le clausole che **si presumono vessatorie fino a prova contraria** (“**lista grigia**”), quali ad esempio:

- la clausola sul recesso unilaterale;
- la clausola derogatoria della competenza;
- decadenze e limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni;
- limitazioni alla responsabilità del professionista;
- limitazioni o esclusioni alle azioni e ai diritti dei consumatori;
- il rinnovo tacito del contratto.

Nullità delle clausole vessatorie



Sono nulle (“lista nera”) le clausole che, benché oggetto di trattativa:

- escludono/limitano la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore per fatto o omissione del professionista;
- escludono/limitano le azioni del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento o inesatto adempimento di quest’ultimo;
- prevedono l’adesione del consumatore a clausole che egli non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.