



Camera di Commercio  
Pavia

# Il Codice del consumo

## Le innovazioni apportate dal d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21

**28 maggio 2014**

prof. avv. cesare vaccà  
cesare.vacca@unimib.it

Entrano in vigore il 13 giugno 2014 le  
modificazioni apportate al Codice del consumo dal  
d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 che attua la direttiva  
2011/83/UE sui diritti dei consumatori

le nuove norme si applicano ai contratti  
conclusi dopo questa data

# Unificazione delle regole dei contratti 'speciali'

La direttiva 2011/83/EU sui diritti dei consumatori abroga le direttive 85/577/CEE sulla tutela dei consumatori in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e 97/7/CE sulla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza

# Semplificazione

Le disposizioni del d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, attuativo della Direttiva, disciplinano i contratti conclusi tra un professionista e un consumatore e sostituiscono gli articoli da 45 a 67 del d.lgs. n. 206/2005, ben noto come *Codice del Consumo*

# Situazioni considerate

Le nuove regole si riferiscono ai contratti a distanza, stipulati *on line* o con qualsiasi mezzo di comunicazione, quando non vi è la presenza fisica e simultanea delle parti ed i contratti effettuati fuori dei locali commerciali

Inoltre è disciplinata la vendita a porta a porta o a domicilio, vale a dire in un luogo diverso dai locali del professionista, ma alla presenza fisica e simultanea delle parti

# Esclusioni

Sono esclusi tutti i contratti negoziati fuori dai locali commerciali se il corrispettivo globale che il consumatore deve pagare non supera 50 €

# Ulteriori esclusioni

*(art. 47 cod. consumo)*

- servizi sociali, compresi gli alloggi popolari, l'assistenza all'infanzia e il sostegno alle famiglie e alle persone temporaneamente o permanentemente in stato di bisogno, compresa l'assistenza a lungo termine
- assistenza sanitaria, per i servizi prestati da professionisti sanitari a pazienti, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici, anche attraverso le strutture di assistenza sanitaria
- giochi d'azzardo con posta di valore pecuniario, giochi di fortuna, lotterie, giochi nei casinò, scommesse
- beni immobili, costituzione o trasferimento di diritti su beni immobili
- costruzione di nuovi edifici, trasformazione sostanziale di edifici esistenti, locazione di alloggi a scopo residenziale
- servizi di trasporto passeggeri
- contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati
- contratti conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento o conclusi con l'utilizzo di un collegamento tramite telefono, internet o fax, stabilito dal consumatore

# Segue esclusioni

*Sono stati altresì esclusi dall'ambito di applicazione:*

- contratti di credito al consumo
- contratti a distanza di servizi finanziari
- contratti di multiproprietà
- contratti che richiedono l'intervento di un pubblico ufficiale o di un notaio
- contratti di vacanza viaggi e vacanze 'tutto compreso'
- contratti di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente forniti da un professionista che effettui visite frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore

# Inclusioni

contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità,  
quando non sono messi in vendita in un volume  
limitato o in quantità determinata, o di  
teleriscaldamento

asta pubblica, ove beni o servizi sono offerti dal  
professionista ai consumatori che partecipano  
mediante una trasparente procedura competitiva di  
offerte gestita da una casa d'aste e in cui  
l'aggiudicatario è vincolato all'acquisto dei beni o  
servizi

# Download

l'acquisto di prodotti digitali mediante download è ora incluso

i consumatori hanno il diritto di recedere dall'acquisto fino all'inizio dell'effettivo processo di download

i professionisti devono informare i consumatori di questa opportunità prima che venga ultimato l'acquisto

# Contratti a distanza

(art. 45)

*contratto a distanza* è qualsiasi contratto concluso tra il professionista ed il consumatore nel quadro di un sistema organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza

# Contratto negoziato fuori dei locali commerciali

## (art. 45)

*qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:*

concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista

concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore

concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore

# Locali commerciali

qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente

qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale

# Casistica

Le norme si applicano a vendite tramite internet, per telefono, per corrispondenza, effettuate al di fuori dei punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un party di presentazione dei prodotti (Tupperware, Avon) o durante una gita organizzata al fine di presentare prodotti

# Somministrazione

Sono inclusi i contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità e teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, ogniqualvolta la somministrazione abbia luogo su base contrattuale a tempo indeterminato

# L'informazione precontrattuale

Il fulcro della riforma concerne gli obblighi precontrattuali di informazione

Sia per i contratti tradizionali, sia per quelli a distanza, è obbligatorio fornire al consumatore una serie di rilevanti informazioni preliminari alla sottoscrizione del contratto

# Chiarezza e comprensibilità

Le informazioni devono essere date al consumatore in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione dei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista

Le informazioni precontrattuali ed il contratto, anch'esso redatto con linguaggio semplice e comprensibile, una volta sottoscritto devono essere forniti su supporto cartaceo, o se il consumatore è d'accordo, su altro supporto durevole

# Informazioni obbligatorie

- caratteristiche principali dei beni o servizi
- identità del professionista
- indirizzo geografico del professionista, numero di telefono, di fax, indirizzo elettronico
- eventuale diverso indirizzo geografico della sede del professionista ove il consumatore può indirizzare i reclami
- prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo
- tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali ed ogni altro costo, oppure, quando queste spese non possono ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che esse sono addebitate al consumatore

# Informazioni obbligatorie (2)

- nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per il periodo di fatturazione
- quando i contratti comportano l'addebito di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale ai costi mensili totali
- il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando questo costo è calcolato in base ad una tariffa diversa da quella ordinaria
- le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione
- la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi
- il trattamento dei reclami da parte del professionista

# Informazioni obbligatorie (3)

- relativamente al diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitarlo
- il modulo tipo europeo di recesso
- l'eventuale informazione che il consumatore deve sostenere il costo della restituzione qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta
- l'informazione che il consumatore è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli
- se non è previsto il diritto di recesso, l'informazione che il consumatore non ne beneficia, o le circostanze in cui lo perde
- un promemoria sulla garanzia legale di conformità dei beni
- se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali

# Informazioni obbligatorie (4)

- l'esistenza di codici di condotta, e come possa esserne ottenuta copia
- la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato, o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere
- se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto
- se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a fornire
- se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica
- qualsiasi correlazione del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza
- se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso per accedervi

# Forma del contratto

In seguito all' accettazione del consumatore, il professionista è tenuto a fornire una copia del contratto firmato, o la conferma del contratto su supporto cartaceo o con altro mezzo "durevole"

Nelle vendite telefoniche il consumatore è vincolato al contratto «*solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto*», almeno attraverso la firma digitale

Il requisito della firma digitale non è previsto dalla direttiva, che si limita a prevedere che sottoscrizione e accettazione dell'offerta possano avvenire, oltre che per iscritto, soluzione irrealistica, anche tramite mezzo durevole, come via internet, e e-mail o sms

# Recesso

L'esercizio del diritto di recesso  
pone fine agli obblighi delle  
parti

# Diritto di recesso

## (art. 52)

Il consumatore dispone di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione

*il termine decorre:*

- per i contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto
- per i contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore entra in possesso dei beni
- per l'acquisto di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene
- per i contratti con consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico del primo bene
- per i contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto

## *Mancato rispetto dell'obbligo informativo sul diritto di recesso*

Se il professionista non fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale

# *Esercizio del diritto di recesso*

*Prima della scadenza del termine, il consumatore informa il professionista della decisione di esercitare il diritto di recesso*

il consumatore può:

- \* utilizzare il modulo standard di recesso, oppure
- \* presentare qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto

il professionista può altresì offrire al consumatore l'opzione di compilare ed inviare elettronicamente al proprio website il modulo di recesso standard, o qualsiasi altra dichiarazione esplicita

in questi casi il professionista comunica senza indugio al consumatore la conferma di ricevimento su un supporto durevole

l'onere della prova relativa al valido esercizio del diritto di recesso incombe sul consumatore

# *Obblighi del professionista nel caso di recesso*

il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore

il professionista effettua il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore

è nulla qualsiasi limitazione al rimborso delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso

il professionista non è tenuto a rimborsare costi supplementari qualora il consumatore abbia scelto un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista

salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispettato i beni

# Obblighi del consumatore nel caso di **recesso**

se il professionista non ha offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore li restituisce o li consegna ad un terzo autorizzato dal professionista, entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la decisione di recedere

il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore

nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista li ritira a sue spese qualora essi, per loro natura, non possano essere restituiti a mezzo posta

# Obblighi del consumatore nel caso di recesso

(2)

il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche ed il funzionamento

il consumatore non è responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha ommesso di informare il consumatore del diritto di recesso

.

il consumatore non sostiene alcun costo per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento quando:

il professionista ha ommesso di fornire informazioni, oppure

il consumatore ha espressamente richiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso

# Effetti del recesso sui contratti accessori

Quando il consumatore esercita il diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali, eventuali contratti accessori sono risolti di diritto, senza costi per il consumatore

# Eccezioni al diritto di recesso

*Il diritto di recesso per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e' escluso relativamente a:*

- i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista
- la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso
- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente
- la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna
- la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni del mercato che non possono essere controllate dal professionista

# Eccezioni al diritto di recesso

(2)

- \* la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software sigillati che sono stati aperti dopo la consegna
- \* la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento
- \* i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica
- \* la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto indichi una data o un periodo di esecuzione specifici
- \* la fornitura di contenuti digitali mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso perde il diritto di recesso

# Beni ‘personalizzati’

Deve essere prestata grande attenzione alla pretesa ‘personalizzazione’ dei beni acquistati: quando i prodotti sono personalizzati o sono confezionati su misura, il diritto di recesso è escluso: si arriva, talvolta, a qualificare ‘su misura’ anche i materassi, peraltro senza che da alcun documento risulti la richiesta al cliente relativa alle misure desiderate

# La consegna

- salvo diverso accordo fra le parti, il professionista deve consegnare i beni al consumatore al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto
- l'obbligazione è adempiuta con il trasferimento della disponibilità dei beni al consumatore
- se il professionista non adempie all'obbligo di consegna entro il termine pattuito o entro il termine di trenta giorni, il consumatore richiede la consegna entro un termine supplementare appropriato. Se questo scade senza che i beni siano consegnati, il consumatore può risolvere il contratto, con il diritto al risarcimento dei danni
- il consumatore può non concedere al professionista il termine supplementare se quest'ultimo si è espressamente rifiutato di consegnare i beni, oppure
- il rispetto del termine pattuito dalle parti deve considerarsi essenziale, o il consumatore ha comunque informato il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro una data determinata è essenziale

# Mezzi di pagamento

- i professionisti non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese suppletive
- gli istituti di emissione delle carte di credito riaccreditano al consumatore gli addebiti eccedenti il prezzo pattuito, così come quelli conseguenti l'uso fraudolento da parte del professionista o di un terzo
- l'istituto di emissione della carta ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore

# Trasferimento del rischio

se è a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni, il rischio della perdita o del danneggiamento per causa non imputabile al venditore si trasferisce al consumatore nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato, entra materialmente in possesso dei beni

il rischio si trasferisce al consumatore già nel momento della consegna del bene al vettore qualora quest'ultimo sia stato scelto dal consumatore e questa scelta non sia stata proposta dal professionista

# Fornitura non richiesta

il consumatore non è tenuto ad alcun pagamento nel caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento, o altri servizi

l'assenza di una risposta da parte del consumatore non costituisce consenso

il professionista non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori

# Modulo di recesso standard europeo

## *Modulo di recesso tipo*

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario [il nome, l'indirizzo geografico, il numero di telefono, di fax e gli indirizzi di posta elettronica devono essere inseriti dal professionista]:
- Con la presente io/noi (\*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (\*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (\*)
- Ordinato il (\*)/ricevuto il (\*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

(\*) *Cancellare la dicitura inutile*

# Mediazione

art. 66 (V comma)

*"è altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti i rapporti di consumo [...] presso gli organi costituiti dalle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura ai sensi dell'articolo 2, comma 4, della legge 29 dicembre 1993, n. 580"*

art. 66 quater (comma III)

*" Per la risoluzione delle controversie sorte dall' esatta applicazione dei contratti disciplinati [...] è possibile ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. E' fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28".*

oltre al difetto di coordinamento, perchè menzionare la 'vecchia' conciliazione disciplinata dalla l. 580/1993 quando oggi si può ricorrere a qualsivoglia organismo accreditato, od optare per la negoziazione paritetica?

# Direttiva ADR

- 
- entro il 9 luglio 2015 dovrà essere recepita la direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie di consumo e di utenza
- tutte le liti insorte fra consumatori ed imprese in conseguenza della vendita di beni o della fornitura di servizi dovranno essere risolte entro 90 giorni dall'avvio della procedura con l'intervento di un organismo indipendente che offra procedimenti di mediazione -eventualmente anche arbitrari- e *“la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori”* (art. 8)
- in ogni Stato membro (art. 18) un'autorità competente è incaricata della vigilanza sugli organismi presenti nel proprio territorio, la quale verifica, fra l'altro, che gli organismi rispettino i requisiti stabiliti dalla direttiva; la medesima autorità pubblica a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi
- la direttiva non stabilisce l'obbligatorietà del ricorso alla mediazione; i mediatori (art. 6) oltre ad essere indipendenti ed imparziali, possiedono (art. 6) *“le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori”*; devono essere retribuiti *“secondo modalità non legate all'esito della procedura”* le uniche deroghe ammissibili al principio d'indipendenza si riferiscono all'eventualità che di un organismo collegiale facciano parte, in egual numero, rappresentanti gli interessi dei consumatori e rappresentanti gli interessi dei professionisti (art. 6).

# Direttiva ADR (2)

- gli organismi rendono disponibili al pubblico nei loro *website* e su supporto cartaceo (art. 7) anche i dati relativi al *“numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono; eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro”*
- le parti (art. 8) hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o ad un consulente legale, fermo restando il loro diritto, se lo desiderano, *“di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura”*
- i consumatori (art.13) hanno diritto ad ottenere assistenza dai professionisti in merito alle procedure, all’accesso ed alla scelta degli organismi, i quali (artt. 16-17) cooperano e si scambiano dati ed informazioni anche tramite le autorità nazionali di vigilanza

# Regolamento ODR

- dal 9 gennaio 2016 sarà completamente in vigore il Regolamento UE n. 524/2013 del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie *on line* dei consumatori
- disciplina la trattazione *on-line* delle controversie derivanti da acquisti egualmente effettuati *on-line*
- la composizione delle controversie sulle vendite *on-line* è riposta (art. 5) sull'adozione di una piattaforma *web ODR (on-line dispute resolution)* gestita dalla stessa Commissione europea e collegata agli organismi ADR nazionali, accessibile gratuitamente in tutte le lingue dell'Unione, ove sono disponibili moduli *standard* di reclamo ed indicazioni per scegliere il regime di risoluzione più appropriato ad ogni controversia
- i professionisti che operano offrendo contratti *on-line* di vendita di beni o di prestazione di servizi (art. 14) forniscono nei loro *website* un *link* facilmente accessibile alla piattaforma ODR, ed in ogni Stato membro è designato un 'punto di contatto ODR' (art. 7) la responsabilità del quale può essere attribuita alla rete dei *Centri europei dei consumatori*, alle associazioni dei consumatori, o a qualsiasi altro organismo; i singoli punti di contatto, oltre a fornire assistenza, agevolano la comunicazione tra le parti e l'organismo ADR competente e presentano ogni due anni alla Commissione ed agli Stati membri una relazione sull'attività svolta
- la Commissione (art. 7) convoca almeno due volte all'anno una riunione dei membri della rete di punti di contatto onde consentire lo scambio di dati ed esperienze

# Contratti di viaggio

- il d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, istitutivo del *Codice del turismo*, ha ivi inserito (artt.32-51) la disciplina dei viaggi ‘tutto compreso’, determinandone l’uscita dal Codice del consumo, per assumere i tratti di norme di portata generale riferibili ad ogni contraente, prescindendo, quindi, dallo *status* soggettivo
- un percorso analogo a quello delle norme sulla pubblicità ingannevole, ‘uscite’ dal Codice del consumo per essere attratte dalla disciplina della concorrenza e del mercato, con la conseguenza della loro applicabilità ad ogni comunicato commerciale, a chiunque indirizzato

# Le nuove regole

- La Commissione europea il 9 luglio 2013 ha reso nota la profonda revisione della direttiva del 1990 sui viaggi ‘tutto compreso’, che ha quale criterio ispiratore il superamento della nozione di ‘pacchetto’ preconfezionato da un *tour operator*
- I ventitre anni trascorsi dal 1990 hanno profondamente inciso sui comportamenti d’acquisto dei consumatori europei: secondo i dati resi noti dalla Commissione, nel 2012 i viaggi per vacanza all'interno dell'Unione europea hanno visto soltanto il 23% dei consumatori acquistare ‘pacchetti’ tradizionali offerti da *tour operators*, mentre un ulteriore 23% (pari a 120 milioni di consumatori) si è confezionato le vacanze fruendo dei *links* trovati nel *website* di un operatore, di regola un vettore aereo, o di soggetti –quali expedia o e-dreams- che selezionano le offerte dei vettori stessi
- Il 54% dei turisti organizza totalmente in proprio le vacanze ed, al momento, è tutelato esclusivamente dalle norme –nazionali e/o europee- che disciplinano le responsabilità degli operatori presso i quali sono acquistati i singoli servizi

# Vacanze ‘fai da te’

- La Commissione ha esteso le tutele approntate nel 1990 per i viaggi ‘a pacchetto’ ai casi in cui il consumatore acquisti diversi elementi da differenti fornitori fra loro collegati, organizzando in proprio viaggi e vacanze mediante l’assemblaggio ‘guidato’ di singoli servizi offerti *on line* da un fornitore ‘principale’, come nel caso che la prenotazione di biglietti aerei a basso costo indirizzi l’utente verso siti collegati che propongono alberghi nella località meta del volo, imprese di autonoleggio, posteggi nell’aeroporto di partenza
- Le nuove regole equiparano le responsabilità del ‘tradizionale’ organizzatore di un pacchetto a quelle dell’operatore che nel proprio *website* ospiti *links* che indirizzino il consumatore verso altri soggetti offerenti diversi servizi

# Autorità garante della concorrenza e del mercato

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha la competenza in tema di violazione degli obblighi di informazione ed in materia di pratiche commerciali scorrette

Si tratta di un potere di vigilanza, accertamento e sanzionatorio, con conseguente applicazione di sanzioni effettive, proporzionate e dissuasive

**L'Autorità è, pertanto, il riferimento in materia di rapporti di consumo**

E' fatta comunque salva la giurisdizione del giudice ordinario e la possibilità di ricorrere a forme di composizione extragiudiziale delle controversie

La competenza territoriale è inderogabilmente quella del luogo di residenza o domicilio del consumatore

# Nuove competenze AGCM

Anche il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27) ha apportato rilevanti modifiche al codice del consumo

Il capo secondo del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, porta il titolo “*Tutela dei consumatori*”, e l’articolo 5: “*Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie*”

# Clausole vessatorie

L'Autorità garante della concorrenza del mercato, ai soli fini amministrativi, quindi senza una valenza di responsabilità civile –che, ovviamente, compete al tribunale- dichiara la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori conclusi mediante condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli, formulari

# Dilatazione della nozione di consumatore

Ai soli fini della tutela nei confronti delle pratiche commerciali scorrette, avente diritto non è più il solo consumatore, quale persona fisica che contrae per finalità personali e familiari

Il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito nella l. 24 marzo 2012, n. 27, modifica il codice del consumo aggiungendo alle definizioni “consumatore” e “professionista” anche la “micro impresa”, parzialmente equiparata nella tutela allo stesso consumatore

# La ‘micro impresa’

La ‘micro impresa’ è un soggetto che, a prescindere dalla forma giuridica, esercita una attività economica artigianale od altra attività individuale o familiare, ed è assimilata al consumatore relativamente alla tutela nei confronti delle comunicazioni pubblicitarie e delle pratiche commerciali aggressive

Pertanto, nei confronti delle pratiche commerciali scorrette l’impresa familiare, l’artigiano, il piccolo imprenditore sono oggi equiparati al consumatore ed, in effetti, non vi sono ragioni per ritenere che costoro debbano avere con il diritto maggiore familiarità del comune cittadino, essendo egualmente esposti ai medesimi rischi ogniqualvolta stipulino contratti con grandi imprese

grazie

per l'attenzione!