

la tutela del consumatore

Quando si acquista un bene, o si riceve un servizio, le parti - venditore e acquirente - stipulano, di fatto, un contratto che implica obblighi sia a carico del venditore, sia a carico dell'acquirente.

In genere le stesse parti determinano le condizioni dell'accordo; in certi casi, però, accade che una di esse, chi acquista o riceve la prestazione, non ha alcun potere negoziale e deve accettare il bene così come viene offerto, poniamo dal venditore, secondo talune standardizzate condizioni.

Alcune modalità, infatti, pur non qualificabili come 'vessatorie' in senso proprio, pongono di fatto l'acquirente in una posizione eccessivamente subordinata rispetto all'altra parte che normalmente per dimensione o potere contrattuale, è in grado di non addivenire a nessuna modifica delle proprie condizioni: proprio per riequilibrare questo tipo di clausole è stato introdotto nel nostro codice civile il capo intitolato "Dei contratti con il consumatore", frutto del recepimento di un'ennesima direttiva europea.

La sintesi più significativa delle innovazioni apportate alla normativa italiana è contenuta nell'art. 1469-bis, 1° comma, del codice civile che recita: "Nel contratto concluso fra il consumatore e il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto". A scanso di equivoci è bene chiarire subito che l'ambito di



**In questo numero,
il nostro legale ci spiega
in cosa consiste la
"tutela del
consumatore"
e quali sono le relative
fonti normative**

applicabilità di questa legge riguarda esclusivamente i rapporti con i consumatori intesi come persone fisiche che agiscono al di fuori di attività professionali o imprenditoriali e che quindi sono gli utilizzatori veri e finali del bene o del servizio.

Il dato che va sottolineato - pur non entrando in valutazioni strettamente tecnico-giuridiche - sta nel cambio di prospettiva nell'interpretazione del contratto.

Nel regime previgente la vessatorietà di una clausola era individuata senza nessun riferimento alla tipologia di contratto o alla categoria di uno dei contraenti - i "consumatori" e i "professionisti", appunto -, mentre ora questo accertamento non solo è compiuto caso per caso, ma - cosa assai importante - è riferito a parametri oggettivi.

Inoltre, a parte il principio generale appena enunciato, un numero rilevante di clausole (ben 20) che vanno dal **n.4**) "prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata a una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà" al **n.11**) "consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del

prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso", si presumono vessatorie per legge, salvo prova contraria, gravante sul contraente "forte", il c.d. professionista.

Un ulteriore passo per la tutela del consumatore è stato poi fatto con l'introduzione degli artt. 1519-bis e seguenti del codice civile (D.Lgs. n. 24/2002).

Tali articoli, infatti, non solo specificano la nozione di "consumatore" - individuandola in quella persona fisica che acquista per scopi estranei all'attività imprenditoriale ovvero per uso personale -, ma chiariscono anche il concetto di "bene di consumo", definito come un qualsiasi bene mobile, anche da assemblare, a esclusione dei beni oggetto di vendita forzata, nonché dell'acqua, del gas e dell'energia elettrica.

Inoltre, le norme in questione stabiliscono che "Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene." (art. 1519-querter c.c.).

In caso di difetto di conformità, quindi, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, appunto della conformità del bene, mediante

riparazione o sostituzione, ovvero a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Tale scelta è discrezionale e opera a favore del consumatore. È tuttavia fatto salvo il caso in cui il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso per il venditore: sarà considerato eccessivamente oneroso il rimedio che impone al venditore spese irragionevoli in favore del consumatore, tenuto conto: **1.** del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità; **2.** dell'entità del difetto di conformità; **3.** delle eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Resta inteso che le riparazioni/sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare inconvenienti al consumatore, in relazione alla natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore lo ha acquistato.

Sottolineo, infine, che è nullo ogni patto, anteriore alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto a escludere o limitare, anche in modo indiretto, i diritti riconosciuti dalla legge al consumatore. La nullità può essere fatta valere in giudizio dal consumatore e può essere, comunque, rilevata d'ufficio dal giudice (art. 1519-octies c.c.).

Per ulteriori approfondimenti rimando direttamente alla lettura degli artt. dal 1519-bis al 1519-nonies del codice civile, posto che, come sempre, quanto esposto è solo un breve cenno alla materia.

Gaia Galliena