

CODICE DEL CONSUMO (D.Lgs. 6-9-2005 n. 206)

Publicato nella Gazzetta Ufficiale 8 ottobre 2005, n. 235

Professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario.

Produttore: il fabbricante o il fornitore del servizio, o un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dell'Unione Europea.

Consumatore: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

SANZIONI

Sanzione amministrativa (**da 516 euro a 25.823 euro**) per il commercio sul territorio nazionale di qualsiasi prodotto o confezione di prodotto che non riporti in modo chiaramente visibile e leggibile:

- il contenuto minimo delle informazioni;
- le modalità di indicazione;
- l'indicazioni in lingua italiana.

L'autorità amministrativa competente ad irrogare la sanzione è individuata (**art.12**, comma 2) nell'ufficio della CIAA della provincia.

Prevista l'estinzione della violazione amministrativa con una somma pari a euro 1.032.

L'attività di controllo è assegnata:

- agli ufficiali e agli agenti di polizia giudiziaria;
- agli organi di polizia amministrativa (e quindi alla polizia municipale) che agiscono sia su denuncia che di propria iniziativa.

PREZZI PER UNITA' DI MISURA

Il decreto legislativo n. 114/98 (c.d. "decreto Bersani") prevede, all'art.14, l'obbligo di indicare, in modo chiaro e ben leggibile, i prezzi di tutte le merci esposte al pubblico per la vendita al dettaglio, sia sulle aree private che sulle aree pubbliche.

CLAUSOLE VESSATORIE

Nel contratto concluso tra il consumatore ed 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 (**art. 33**).

L'**art. 36** del Codice dispone la nullità delle clausole considerate vessatorie, mentre il contratto rimane valido per il resto.

CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI. DIRITTO DI REGRESSO

Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria di nullità delle clausole dichiarate abusive.

BUONA FEDE e CORRETTEZZA

L'**art. 39** determina doveri comportamentali riferibili in generale all'esercizio dell'attività commerciale e sostiene che tali attività devono essere improntate al rispetto dei principi di buona fede, di correttezza e di lealtà, valutati anche alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori.

CONTRATTI NEGOZIATI ALL'INTERNO DEI LOCALI COMMERCIALI

Il contratto negoziato nei locali commerciali assurge al ruolo centrale perché la negoziazione si svolge in uno spazio circoscritto e definito, in cui l'acquirente ed il venditore d'incontrano, si confrontano e di scambiano informazioni sulla qualità e sul prezzo dei prodotti superando così, senza la necessità di sostenere costi eccessivi, le asimmetrie informative tipiche dei rapporti di consumo.

CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

Il consumatore ha il diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 giorni lavorativi (**art. 64**).

Il diritto di recesso si esercita con l'invio di una comunicazione scritta. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, invece della comunicazione scritta, è sufficiente la restituzione della merce ricevuta.

SICUREZZA DEI PRODOTTI

(**artt. 102-113**) Per prodotto sicuro si intende qualsiasi 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.

RESPONSABILITA' PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI

(**artt. 114-127**) Il produttore è responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto.

Per prodotto difettoso si intende quello che non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto di tutte le circostanze, tra cui:

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

BENI DI CONSUMO

Rientrano nella definizione (**art. 128**) di beni di consumo tutti i beni mobili:

- materiali o immateriali (es. il software);
- finiti o da assemblare;
- nuovi o usati.

CONFORMITÀ AL CONTRATTO

1. Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita (**art. 129**).

Si presume che il bene sia conforme al contratto se:

- a) è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) è idoneo all'uso particolare reso noto al venditore al momento della conclusione del contratto e da questi accettato, anche per fatti concludenti;
- c) è conforme alla descrizione fatta dal venditore e possiede le stesse qualità del modello o campione presentato al consumatore;
- d) presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle "dichiarazioni pubbliche" fatte dal venditore, dal produttore o suo agente o rappresentante, in particolare sulla pubblicità o sull'etichettatura.

Le informazioni pubblicitarie, le schede tecniche e le dichiarazioni dei venditori precedenti alla conclusione del contratto, divengono di particolare importanza per determinare la conformità del contratto.

Anche l'imperfetta installazione integra la mancanza di conformità se:

- dipende dalla carenza di istruzioni, quando è compiuta dal consumatore
- è eseguita dal venditore in quanto compresa nel contratto.

Il venditore, oltre a controllare l'integrità materiale del prodotto, deve porre la massima attenzione agli aspetti della comunicazione d'impresa (cioè l'accuratezza delle dichiarazioni presenti nella pubblicità, l'etichetta, le istruzioni d'uso e d'installazione, le schede tecniche del prodotto, i cataloghi) ed alla formazione del personale (es. accuratezza delle dichiarazioni e delle presentazioni del prodotto).

Nel caso il bene consegnato non risultasse conforme al contratto, il consumatore potrebbe contestare al venditore il difetto di conformità riscontrato.

Tuttavia il consumatore non potrà invocare la responsabilità del venditore se, al momento della conclusione del contratto:

- conosceva il difetto o non poteva ignorarlo usando l'ordinaria diligenza;
- il difetto dipende da istruzioni o materiali forniti dal consumatore.

Il venditore non sarà vincolato alle "dichiarazioni pubbliche" fatte dal venditore/produttore/agente o rappresentante, presenti sull'etichetta o nella pubblicità, se dimostra che:

- non conosceva la dichiarazione e non poteva conoscerla;
- la dichiarazione è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto;
- la dichiarazione non ha influenzato l'intenzione di acquistare il bene di consumo.

DIRITTI DEL CONSUMATORE

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene (**art. 130**).

Il venditore è obbligato, in prima battuta, a proprie spese e a scelta del cliente (previa presentazione da parte di quest'ultimo dello scontrino relativo) ai seguenti rimedi:

- la riparazione (che ricostituisca totalmente la conformità del prodotto);
- la sostituzione del prodotto acquistato con bene identico o, a scelta del cliente, con altro bene di pari valore.

La riparazione e/o sostituzione sono gratuite: le spese indispensabili (trasporto, materiali, manodopera) per eseguire la richiesta del consumatore, sono a carico del venditore.

Il venditore può rifiutare la richiesta del consumatore quando questa sia oggettivamente impossibile o eccessivamente onerosa.

Il Codice prescrive che la valutazione di eccessiva onerosità vada compiuta tenendo conto: del valore del bene in assenza di difetto; dell'entità del difetto, dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il consumatore potrà inoltre richiedere, sempre a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (che comprenderebbe per il venditore l'obbligo di riprendere indietro il bene difettoso e di restituire il prezzo pagato dall'acquirente).

Sia la riduzione del prezzo che la risoluzione si configurano come rimedi eccezionali che il consumatore può chiedere, a sua scelta, solo a precise condizioni e cioè quando:

- a) la riparazione o la sostituzione sono entrambe impossibili o eccessivamente onerose;
- b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o sostituzione entro un congruo termine;
- c) la riparazione ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

La facoltà di scelta rimessa al consumatore nel caso di questi ultimi rimedi incontra, tuttavia, un limite nella gravità del difetto: qualora infatti il difetto sia di lieve entità (quando cioè il bene resta comunque idoneo all'uso al quale è destinato o non risulta ridotto, in modo significativo, il suo valore) e non è stato possibile attuare i rimedi della sostituzione e della riparazione, il venditore è obbligato solo alla riduzione del prezzo (e non anche alla risoluzione del contratto con il conseguente obbligo di rimborsare il consumatore).

In ogni caso, per determinare l'importo della riduzione o della somma da restituire, si dovrà tenere conto dell'uso del bene, che comporterà un minore o maggiore deprezzamento del prodotto.

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per tutti i difetti di conformità che si manifestino entro il termine di 2 anni dalla consegna del bene (**art. 132**).

Il venditore risponde solo dei difetti già esistenti (e manifestatisi in seguito) al momento della consegna e quindi non anche dei difetti sopravvenuti a causa dell'uso improprio da parte dell'acquirente o di terzi.

Il legislatore presume che i difetti che si manifestano prima che siano trascorsi 6 mesi dalla consegna esistessero già in quel momento.

GARANZIA CONVENZIONALE

Si definisce qualsiasi impegno, del produttore o del venditore assunto nei confronti del consumatore, senza costi supplementari, di rimborsare il prezzo pagato, sostituire, riparare o intervenire altrimenti sul bene di consumo, qualora esso non corrisponda alle condizioni enunciate nella dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità (**art. 133**).

Mentre la garanzia legale del venditore è un obbligo di legge, la garanzia convenzionale può essere offerta facoltativamente dal produttore o dal venditore stesso.

DIRITTO DI REGRESSO DEL VENDITORE

Se il difetto di conformità dipende da un'azione/omissione del produttore, di un precedente venditore della medesima catena contrattuale o di qualsiasi altro intermediario, il venditore potrà esigere dal soggetto o dai soggetti responsabili il rimborso delle spese sostenute per soddisfare le richieste del consumatore.

Il rivenditore ha 12 mesi di tempo, dall'esecuzione della prestazione richiesta dal consumatore, per contestare il difetto al proprio fornitore ed esigere da questi la restituzione delle spese sostenute per soddisfare le richieste del consumatore.

CONTENZIOSO

In termini di gestione del contenzioso, sia tra imprese che con i consumatori, può essere utile il ricorso a forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie (**art. 114**), attivate, per esempio, presso le Camere di Commercio.