

Maggiori tutele ai consumatori

di Federico Unnia



Più tutele per i consumatori e **Antitrust più forte**.

Arrivano novità significative nel Codice del consumo al fine di rafforzare la tutela del consumatore, quale «parte debole» del rapporto contrattuale. Non solo: una competenza esclusiva dell'autorità Antitrust in materia di pratiche commerciali scorrette, anche nei settori regolamentati, ai sensi dell'art. 27 del Codice; alle Autorità di regolazione (per esempio, Agcom, Aereg) resterà solo una competenza residuale.

Infine, ex art. 27 **innalzate le sanzioni applicabili da 150/500 mila a 5 milioni nel caso di accertamento di una pratica commerciale scorretta.**

Sono questi alcuni dei più rilevanti effetti che sono entrati in vigore il 26 marzo scorso a seguito della pubblicazione in G.U. n. 58 dell'11/3/2014 del dlgs n. 21 del 21/2/2014 che ha recepito la direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, emendando il Codice del consumo all'art. 27 e agli artt. dal 45 al 67 in tema di diritti dei consumatori nei contratti.

Tra le novità la definizione di «contratto negoziato fuori dei locali commerciali» prevista dall'art. 45 del Codice. Essa avrà un campo di applicazione più ampio del precedente, applicandosi ad ogni contratto concluso alla presenza fisica e simultanea di professionista e consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista, oppure concluso all'interno dei locali di questo ultimo o a distanza dopo che il consumatore sia stato avvicinato personalmente in un luogo diverso dai locali del professionista stesso. L'aspetto che rileva è dunque il luogo di «negoiazione» del contratto e non il luogo di conclusione dello stesso.

Il nuovo testo dell'art. 48 del Codice è una novità dal momento che essa impone obblighi informativi precontrattuali anche nel caso di contratti che non siano conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali. Si tratta di obblighi stringenti a carico del professionista, tra cui l'indicazione della data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e la gestione dei reclami, ma anche la garanzia e le condizioni di servizio postvendita. È una novità rispetto al vecchio testo, che prevedeva obblighi informativi precontrattuali solo per i contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali. Tali obblighi sono inoltre previsti anche ai contratti di fornitura di acqua, gas ed elettricità.

Novità anche nei requisiti formali per la conclusione dei contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali (artt. 50 e 51). Tra questi, l'obbligo di fornire il contratto firmato o l'attestazione della sua accettazione con tutte le informazioni obbligatorie su carta ovvero su un altro mezzo durevole, nel caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali. Nei contratti a distanza conclusi con mezzi elettronici è previsto che al momento di inoltrare l'ordine il consumatore sia in condizione di riconoscere espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. In caso contrario il consumatore non sarà vincolato dall'ordine o dal contratto. Nel caso di contratti a distanza conclusi per telefono è stabilito che il consumatore sia vincolato dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. Nei suddetti casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica. Infine, è previsto l'innalzamento del termine per

l'esercizio del diritto di recesso del consumatore, ad nutum e senza costi o oneri, nei contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali.

Stabilito l'obbligo del professionista nel caso di recesso del consumatore di restituire il corrispettivo pagato entro 14 giorni, invece degli attuali 30, decorrenti dal momento in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto (art. 56). Le sopra citate modifiche entreranno in vigore il 13 giugno 2014 e si applicheranno ai contratti conclusi dopo tale data. La nuova disciplina avrà un impatto sui rapporti tra le aziende ed i consumatori con il conseguente adeguamento, entro il 13 giugno prossimo, della documentazione contrattuale e delle procedure di contatto attualmente utilizzate.