

La normativa nei vari settori:

---

In questo settore è già da molti anni assicurata una sufficiente protezione del consumatore, con norme spesso più severe degli altri Paesi europei. La legge 30 aprile 1962, n. 283, contiene le norme di carattere generale per la difesa del consumatore da frodi e sofisticazioni, da contaminazioni, da residui nocivi, eccetera. Molti prodotti hanno anche leggi specifiche per salvaguardarne la genuinità e l'innocuità. Il decreto legislativo 27 gennaio 1992, n. 109, regola l'etichettatura e la pubblicità degli alimenti. Altre leggi e decreti ministeriali disciplinano l'uso, i limiti d'uso e le tolleranze di additivi, coloranti e antiparassitari, con riferimento alla normativa CE.

Il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114, che ha rinnovato la disciplina del commercio, ha confermato l'obbligo dell'esposizione dei prezzi di vendita, non solo per gli alimentari, ma per tutti i prodotti (con alcune eccezioni). Il decreto legislativo n. 84/2000, stabilisce l'obbligo di indicare anche il prezzo al kilogrammo o al litro, con alcune eccezioni.

La legge 5 agosto 1981, n. 441, ha stabilito che gli alimentari e tutte le altre merci vendute a peso devono essere vendute "a peso netto", cioè detraendo la tara (carta, busta, vassoio, eccetera).

Più recentemente, il decreto legislativo 26 maggio 1997, n. 155, ha imposto a produttori, venditori e somministratori di alimenti il cosiddetto sistema HACCP per il controllo dei rischi alimentari, mentre i Regolamenti CE n. 258/1997, 1139/1998 e 49/2000 hanno disciplinato gli alimenti biotecnologici e transgenici.

I decreti legislativi n. 174/1995 e 175/1995 hanno attuato le Direttive comunitarie sulla trasparenza delle assicurazioni e sulla libera concorrenza nel settore, disciplinato più che altro dal Codice civile con norme che non sono favorevoli per il consumatore e che sostanzialmente, per molti aspetti, rimandano alle clausole contrattuali. Con legge 24 dicembre 1969, n. 990, modificata negli anni successivi, era stata disciplinata l'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile derivante dalla circolazione degli autoveicoli, mentre la legge 12 agosto 1982, n. 576, ha istituito, per tutti i rami assicurativi, un organismo di controllo (ISVAP) al quale si può rivolgere per i reclami anche il consumatore.

---

Sono disciplinate dagli articoli 33-38 del Codice del consumo. Nei contratti conclusi tra consumatore e 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". La legge fa un elenco esemplificativo di tali clausole e stabilisce che sono "inefficaci". Anche le associazioni dei consumatori possono ricorrere alla magistratura per far decadere preventivamente le clausole vessatorie. Derghe particolari riguardano i contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi finanziari.

Gli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo disciplinano i contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Sono previste particolari garanzie per il consumatore che acquista beni e servizi in particolari condizioni (vendite a domicilio, sul posto di lavoro, durante un'escursione organizzata, per la strada, ecc.): è riconosciuta la facoltà di ripensamento entro 10 giorni lavorativi e in caso di controversia è prevista la competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

---

La legge 19 febbraio 1992, n. 142, contiene alcune norme che disciplinano il cosiddetto "credito al consumo", cioè prestiti finanziari e vendite a rate, in modo più favorevole al consumatore. Nei contratti e nelle offerte pubblicitarie dovrà essere indicato il "tasso annuo effettivo globale" (TAEG), comprensivo di tutti gli oneri, dovrà essere riportato il prezzo di acquisto in contanti dei beni venduti a rate e il consumatore potrà in qualsiasi momento pagare in un'unica soluzione le rate rimanenti usufruendo di un'equa riduzione.

-

---

Ecco in sintesi le norme sulla facoltà di ripensamento del consumatore:

- Contratti stipulati fuori dai locali commerciali (porta a porta, per strada, in albergo, a casa del consumatore), disciplinati dal decreto legislativo 15 gennaio 1992, n. 50: il termine per esercitare il recesso a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento è di 7 giorni dalla sottoscrizione o dalla ricezione della merce presso la propria abitazione.
- Vendite a distanza (per posta, tramite Internet, per televisione, telefono, eccetera), con esclusione di polizze assicurative, servizi bancari, servizi d'investimento come i titoli azionari e obbligazionari, fondi pensione), il ripensamento è di 10 giorni lavorativi (decreto legislativo n. 185/1999).
- Multiproprietà (anche se il contratto è stato firmato nei locali commerciali della ditta, purchè preveda un utilizzo dell'immobile di almeno 7 giorni): 10 giorni non lavorativi (decreto legislativo n. 427/1998). Per i contratti "time share" stipulati fuori dai locali commerciali, cioè di utilizzazione turistica dell'immobile senza trasferimento di quote di proprietà, la già citata sentenza della Corte di giustizia europea (C-423/1997) ha stabilito che vale la facoltà di ripensamento di 7 giorni non lavorativi.
- Valori mobiliari come azioni, obbligazioni, titoli di Stato, fondi d'investimento aperti, eccetera, venduti fuori dai locali commerciali della ditta o a distanza: 7 giorni non lavorativi (decreto legislativo n. 58/1998).
- Fondi di investimento chiusi venduti a domicilio del consumatore: 5 giorni non lavorativi (legge n. 344/1993).
- Polizze di assicurazione vita sottoscritte ovunque con una compagnia di un altro Stato comunitario o con una filiale europea di una compagnia italiana: 30 giorni non lavorativi (decreto legislativo n. 515/1992).
- Contratti di qualunque tipo stipulati per via telematica mediante uso della firma digitale: 7 giorni non lavorativi (DPR n. 513/1997).

—

---

Il decreto legislativo 27 gennaio 1992, n. 109, in attuazione delle Direttive comunitarie, ha introdotto alcune modificazioni alla legge sull'etichettatura e pubblicità alimentare del 1982, tra cui la principale è l'obbligo di riportare una data di scadenza tassativa sui prodotti più deperibili. Sono stati anche uniformati i criteri di individuazione del lotto di produzione. Ulteriori integrazioni sono state apportate con i decreti legislativi n. 68/2000 e 259/2000. Una particolare etichettatura per la carne bovina è stata introdotta con il Regolamento CE n. 1760/2000.

La legge 10 aprile 1991, n. 126, che a tutela del consumatore prevede l'obbligo di etichettare anche in italiano tutti i prodotti importati e non importati, con determinate informazioni (come il nome del fabbricante), è diventata ora operante con il decreto ministeriale n. 101/1997.

E' entrata in vigore dal 1 luglio 1993 la nuova disciplina sull'etichettatura nutrizionale prevista dal decreto legislativo 16 febbraio 1993, n. 77, sempre in attuazione di disposizioni comunitarie. Le norme stabiliscono che l'etichettatura nutrizionale dei prodotti alimentari (valori delle calorie, proteine, grassi, carboidrati, ecc.) è facoltativa, ma diventa obbligatoria qualora sulla confezione o nella pubblicità sia riportata una informazione nutrizionale (per esempio, "senza zucchero", "senza grassi saturi", ecc.).

---

La garanzia sui prodotti venduti al consumatore è disciplinata dagli articoli 1490 e seguenti del codice civile e dagli articoli 128 e seguenti del Codice del consumo, che prevedono la responsabilità del venditore quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni della consegna del bene. Il difetto deve essere denunciato entro il termine di due mesi dalla scoperta e l'azione diretta a far valere i difetti si prescrive nel termine di 26 mesi dalla

consegna del bene.

—

---

Con il DPR 24 maggio 1988, n. 224, l'Italia ha recepito la Direttiva CEE 85/364 relativa alla responsabilità del produttore per danni provocati al consumatore da prodotti difettosi. La nuova legge, tuttavia, non cambia molto la norma già esistente nel Codice civile (art. 1494) in base alla quale il risarcimento del danno da prodotti difettosi è già previsto, ma spetta al consumatore l'onere della prova sia del danno sia del difetto del prodotto.

—

---

Il decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, ha attuato la Direttiva CEE 84/450 con alcune integrazioni od opzioni previste nel testo comunitario. Anzichè, al giudice ordinario, il controllo della pubblicità è affidato alla "Autorità garante della concorrenza e del mercato" (Antitrust), le cui decisioni possono essere impugnate davanti al TAR (Tribunale amministrativo regionale). Praticamente tutti possono denunciare la pubblicità ingannevole all'Autorità garante, ma in materia di atti di concorrenza sleale (art. 2598 del Codice civile) resta la competenza del giudice ordinario. Però la competenza dell'Autorità garante è "sospesa" qualora la parte interessata ricorra al Giurì del Codice di autodisciplina pubblicitaria, un organismo di controllo

costituito fra gli operatori che opera su base volontaria. L'Antitrust, valutato il messaggio, ne può ordinare la cessazione e in caso di inadempienza o recidiva sono previste anche sanzioni penali. Per la pubblicità ingannevole su stampa e radiotelevisioni deve essere sentito il parere di un'altra autorità amministrativa, il Garante per l'editoria e le radiodiffusioni. Con il decreto ministeriale 30 novembre 1991, n. 425, è stata invece vietata la pubblicità "indiretta" delle sigarette e sono stati posti alcuni limiti a quella degli alcolici. Inoltre, la legge n. 447/1995 ha stabilito che i consumatori possono denunciare all'Antitrust anche la pubblicità "strillata" dalle radiotelevisioni aumentando l'intensità sonora con un artificio tecnico. Infine, la pubblicità comparativa è stata disciplinata dal decreto legislativo n. 67/2000.

---

I diritti del turista sono tutelati dalla legge 27 dicembre 1977, n. 1084, che ha attuato in Italia la Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio, firmata a Bruxelles nel 1970.

I pacchetti turistici (vacanze tutto compreso) sono disciplinati dagli articoli 82-100 del Codice del consumo, che prevedono un dettagliato obbligo di informazione a carico dell'operatore turistico, disciplinano i casi di revisione del prezzo e di modifica alle condizioni contrattuali, stabiliscono le ipotesi di recesso del turista e obbligano l'organizzatore del viaggio a risarcire i danni in caso di inadempimento contrattuale.

In materia di responsabilità del vettore aereo il Regolamento comunitario 889/2002 disciplina i danni, lo smarrimento e la ritardata consegna del bagaglio, mentre il Regolamento comunitario 261/2004 disciplina l'overbooking e il ritardo o la cancellazione del volo.

Gli articoli 69-81 del Codice del consumo disciplinano la multiproprietà.

