

PILLOLE SULLA TUTELA DEI CONSUMATORI



Tutela del consumatore

A cura di

AU **ASSOUTENTI**
LIGURIA

Il consumerismo

La Rivoluzione industriale, comportando il diffondersi della produzione in larga scala di beni destinati in precedenza a soddisfare solo i bisogni di una classe privilegiata, crea il **fenomeno del consumo** che, inizialmente a connotato tipicamente economico, si caratterizza per realtà poliedrica, implicante risvolti sociali e giuridici.

Il consumatore, controparte della impresa nella catena distributiva, acquirente od utilizzatore di beni e servizi per uso personale o familiare, diviene protagonista del **consumerism**, termine anglosassone che indica la tendenza dei consumatori ad organizzarsi in associazioni allo scopo di essere tutelati nelle contrattazioni e sensibilizzare le autorità sulle problematiche ad essi inerenti.

Trattasi di un movimento sociale (e politico) rivolto a rivendicare il ruolo centrale del cittadino e la sua protezione nell'ambito della organizzazione dello stato moderno.

Il consumerism nasce ufficialmente negli Stati Uniti d'America agli inizi del XX secolo, ma è solo a partire dagli anni sessanta del novecento che il movimento in questione ottiene grande visibilità negli Stati Uniti, trovando riconoscimento alle proprie istanze in provvedimenti legislativi ed amministrativi. **Si giunge, così, alla attribuzione della responsabilità al produttore il quale ha l'onere, in caso di danni, di provare che essi non sono derivati dal suo operato.**

Nel 1962 sono codificati i diritti fondamentali dei consumatori nel cosiddetto Bill of rights e le tematiche legate ad il loro riconoscimento acquistano rilevanza sui mass media grazie anche all'emergere di leadership come Ralph Nader da cui il movimento del "naderismo" volto a tutelarsi dalla politica commerciale aggressiva delle lobby industriali.

Le associazioni di tutela dei consumatori realizzano importantissimi risultati grazie alla introduzione della class action che riconosce ai consumatori la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni derivanti dal compimento di illeciti plurioffensivi.

La tutela del consumatore in Europa

Per quanto riguarda l'Europa, risale al 1947 la fondazione, in Danimarca, del "Consiglio del Consumatore", al 1955 la costituzione in Gran Bretagna del Consumer Advisory Council, al 1971 la costituzione dell'Ombudsman dei consumatori in Svezia, al 1966 la fondazione dell'Istituto nazionale del consumo in Francia.

A partire dagli anni settanta del novecento, in vari stati europei si dettano provvedimenti regolamentari e legislativi che individuano nel consumatore, soggetto passivo del sistema di distribuzione di massa, caratteristica della economia capitalistica, una parte del rapporto di scambio particolarmente bisognosa di tutela. Tali interventi si maturano anche su spinta europeista.

I vari interventi nazionali risultano, naturalmente, assai eterogenei, in quanto rispondenti a tradizioni giuridiche diverse ed a programmi e politiche differenti. Così mentre in alcuni paesi prevalgono interventi sanzionatori di tipo amministrativo, in altri prevalgono quelli di tipo giudiziale; mentre in alcuni si legifera per settori, in altri si preferisce **emanare provvedimenti ad ampio raggio di azione, come i codici.**

La tutela del consumatore in Italia

Il codice del consumo

In Italia, invece, per lungo tempo la tutela del consumatore è essenzialmente rimessa alla interpretazione del codice civile, specie delle norme dettate in materia di contratti in generale.

Nel secolo diciannovesimo esisteva un diritto privato applicabile ai contraenti, genericamente intesi, ed un diritto privato applicabile ai soggetti professionali. Ne derivava, la predisposizione, nel 1865, di un codice civile e di un codice del commercio, le cui regole risentivano della origine consuetudinaria.

Bisogna arrivare agli anni settanta del novecento per la diffusione di una cultura consumeristica nazionale. Tra i pionieri si annoverano i professori e avvocati Ugo Ruffolo e Guido Alpa, quest'ultimo non a caso scelto quale estensore del codice del consumo, i quali diffondono la sensibilità sulle questioni attinenti alla tutela del consumatore

A fronte della torrenziale produzione europea di direttive volte alla tutela del consumatore, recepite negli anni dallo stato italiano con innumerevoli provvedimenti che creavano un quadro giuridico di non facile lettura sia per gli operatori del settore che per gli stessi consumatori, il Governo italiano ha emanato, su delega del Parlamento (l. 29 luglio 2003, n. 229, art. 7), il d. lgs. 6 settembre 2005, n. 206, con la denominazione di **CODICE DEL CONSUMO** (pubblicato nella G.U. dell'8 ottobre 2005 e entrato in vigore il 24 ottobre dello stesso anno), la cui finalità è espressa dall'art. 1: di ***“armonizzazione e sistemazione***

della materia per garantire un elevato livello di tutela del consumatore”.

Il CODICE DEL CONSUMO riunisce in un solo testo le disposizioni di 21 provvedimenti (4 leggi, 2 d.P.R., 14 d. lgs. e 1 regolamento di attuazione), sintetizzando originariamente in soli 146 articoli il contenuto di 558 norme.

Quali sono i diritti dei consumatori stabiliti dal Codice del Consumo?

I **diritti dei consumatori, definiti come “fondamentali”** sono elencati all’articolo 2 del Codice del Consumo e sono i diritti a:

- *tutela della salute*
- *sicurezza ed alla qualità dei prodotti e dei servizi*
- *una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità*
- *esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede e di correttezza e di lealtà*
- *educazione al consumo*
- *correttezza, alla trasparenza e all’equità nei rapporti contrattuali*
- *promozione ed allo sviluppo dell’associazionismo libero, volontario e democratico tra consumatori e gli utenti*
- *erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.*

Qual è la portata della disposizione?

Con l’espressa previsione normativa dell’elenco dei diritti dei consumatori, si riconosce per la prima volta tutela giurisdizionale non solo ai diritti che riguardano la persona come individuo, ma anche a quelli che riguardano la persona come membro della società.

L’elencazione di specifici diritti individua gli elementi di base di una tutela a tutto campo del consumatore, garantendone di conseguenza la tutela individuale o collettiva.

Qual è l'origine dell'elencazione?

L'enunciazione de diritti dei consumatori deriva direttamente dall'attuazione delle politiche Comunitarie Europee che hanno portato anche in Italia alla ratifica dei cinque diritti fondamentali dei consumatori, stabiliti a livello comunitario:

1. La tutela della salute e della sicurezza dei consumatori: sul mercato possono essere immessi solo prodotti che non presentino pericoli per la salute e la sicurezza dei consumatori.
2. La tutela degli interessi economici dei consumatori: sono vietate in generale la pubblicità ingannevole e le formulazioni fuorvianti nei contratti conclusi dai consumatori.
3. Diritto del consumatore all'informazione e ad adeguate istruzioni: i consumatori devono essere informati per poter scegliere fra i vari servizi loro offerti. Per questo è necessaria un'adeguata e obiettiva informazione sulle caratteristiche e sui prezzi dei prodotti.
4. Diritto al risarcimento: i consumatori devono poter contare su consulenza e assistenza per ottenere il risarcimento per prodotti difettosi o per danni risultanti all'uso di beni e servizi. Diritto dei consumatori è che queste consulenze siano di facile fruibilità.
5. Rappresentanza e partecipazione: i rappresentanti dei consumatori devono partecipare al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario.

In che cosa consiste il diritto alla tutela della salute?

Il diritto alla tutela della salute, già riconosciuto e garantito dalla Costituzione Repubblicana all'articolo 32 come diritto fondamentale per l'individuo e per l'interesse della collettività, è specificamente ribadito tra i diritti dei consumatori, con riferimento al consumo di beni o prodotti e al diritto all'utilizzo di servizi.

Tuttavia, il diritto previsto dal Codice del Consumo è cosa diversa dal diritto alla salute sancito dall'art. 32 della Costituzione.

Il diritto di cui al citato art. 32 Cost. si sostanzia, infatti, nel diritto a non subire una lesione dell'integrità psico-fisica (la salute), mentre quello previsto

dall'art. 2 del codice del consumo consiste nel diritto alla TUTELA della salute, cioè alla "protezione" della stessa, ovvero, detto ancora in altri termini, a che la salute non sia messa in pericolo.

In tal senso il diritto alla tutela della salute si collega direttamente al diritto alla sicurezza, come specificato anche a livello comunitario.

In cosa consiste il diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi?

Nello specifico, il diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi significa che ogni prodotto commercializzato deve essere sicuro, ovvero che in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, non presenta nessun rischio o soltanto rischi ridotti, compatibili con il suo utilizzo e considerati accettabili secondo un elevato livello di tutela della salute e della sicurezza dei consumatori.

Un prodotto è considerato sicuro se è conforme alle disposizioni specifiche relative alla sicurezza. Esistono, infatti, tutta una serie di norme che riguardano alcune categorie di prodotti specifici (come i giocattoli, gli ascensori, gli esplosivi per uso civile, i dispositivi medici ecc).

Cosa si intende per diritto ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità?

Il diritto a una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità si risolve in tutta una serie di obblighi e limitazioni, indirizzate ai produttori, in quanto i consumatori non dispongono sempre degli strumenti adeguati per poter capire eventuali esagerazioni o inganni, e possono essere portati, quindi, a farsi idee sbagliate rispetto a prodotti o servizi, o, peggio, possono essere indotti al "sovraconsumo" ed al "sovraindebitamento".

Le informazioni al consumatore "devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile ed in ogni caso, devono comprendere le indicazioni in materia di sicurezza, composizione e qualità dei prodotti.

Cos'è il diritto all'educazione al consumo?

Il diritto all'educazione al consumo, come diritto fondamentale del consumatore, viene declinato all'art. 4 del Codice del consumo e si sostanzia nella predisposizione di attività rivolte ai consumatori, svolte da soggetti pubblici o privati e dirette a rendere evidenti le caratteristiche di beni e servizi, ovvero rendere chiaramente percepibili i costi ed i benefici, i vantaggi e gli svantaggi conseguenti ad una scelta di consumo.

L'educazione al consumo consiste, quindi, nella predisposizione di strumenti informativi utilizzati per istruire il consumatore, che necessita di tutela, sul funzionamento dell'economia di mercato, sui prodotti e i servizi, sulle fonti di informazione, su come difendere i propri interessi.

Cosa significa diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori?

Il diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori consiste, prima di tutto, nella predisposizione di quelle disposizioni normative, a cominciare dalle norme costituzionali, in base alle quali è prevista la possibilità per i consumatori e gli utenti di associarsi liberamente e democraticamente, e, attraverso i propri rappresentanti, con gli strumenti posti a disposizione dall'ordinamento, è consentita la loro partecipazione al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario.

Le associazioni dei consumatori possono essere riconosciute a livello nazionale, finanziate e ammesse a partecipare alle riunioni periodiche del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti**, *organo del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT)*, con funzioni di collaborazione (tramite l'espressione di pareri, la formulazione di proposte, l'elaborazione di programmi ed altre iniziative) nel settore dei diritti e delle tutele dei consumatori e degli utenti.

Cosa si intende per diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza?

Il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza trova la sua specificazione nella norma di rinvio prevista dall'art. 101 del Codice del Consumo, la quale, con riferimento all'erogazione di servizi pubblici, stabilisce, in via programmatica che:

- Lo Stato e le regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia.
- Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.
- Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.
- La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi”.

Dal Codice del Consumo alla Costituzione

In un mondo e in un contesto socio-economico che cambiano continuamente e per di più a grande velocità, al fine di aggiornare gli strumenti giuridici per stare al passo con i tempi, nello scorso mese di luglio, è stata presentata la proposta di legge, a prima firma del deputato Alberto Gusmeroli, *Presidente della Commissione Attività Produttive, Commercio e Turismo*, **per elevare a rango costituzionale la tutela del Consumatore.**

Tale percorso legislativo permetterebbe al nostro paese di essere all'avanguardia insieme ad altri in Europa che, seguendo l'evoluzione della società, comprendono quanto sia importante *salvaguardare e promuovere non solo il lavoro e l'impresa ma la stessa funzione del consumo in termini adeguati, responsabili, sostenibili.*

CHI E' IL CONSUMATORE?

Consumatore (agg. e s. m.): 'colui che consuma, o anche, più genericamente, chi acquista, beni economici, qualunque carattere abbia il consumo o l'acquisto (di godimento, produttivo, o distruttivo)'; questa è la definizione di consumatore che ci riporta la Treccani.

Da ciò possiamo ricavare un unico, imprescindibile, assioma: tutti noi, volenti o nolenti, siamo consumatori. Ed in quanto tali abbiamo diritti e doveri, ma non è sempre stato così.

CHI SALVAGUARDIA E DIFENDE I DIRITTI DEI CONSUMATORI?

Le **Associazioni dei Consumatori** sono l'anello di congiunzione tra noi consumatori e utenti e le aziende, le imprese e, in molti casi, le Istituzioni.

Si tratta, infatti, di organizzazioni che hanno il compito di salvaguardare e difendere gli interessi dei consumatori e di proteggere i loro diritti. Il consumatore ha il dovere di essere protetto da qualcuno e può rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori per le sue necessità. Diversi sono i settori di cui le Associazioni si occupano: da quello energetico a quello assicurativo, da quello ambientale a quello alimentare, fino ad arrivare ad Associazioni che si occupano della giustizia, di internet e della sanità. Il consumatore, si rivolge ad una di queste Associazioni, nel momento in cui viene a mancare un suo diritto e per avere assistenza, anche legale nelle procedure di tutela.

Immaginate di acquistare un paio di Nike Air Jordan online. Immaginate di ricevere una mail di conferma dell'ordine con pagamento in contrassegno e di scoprire che il vostro ordine, arrivato con corriere e pagato in contrassegno, non corrisponda né per il numero né per il modello e, soprattutto, di scoprire che vi sono state consegnate delle scarpe contraffatte mentre sul sito sono presenti foto del prodotto originale e non ci sia scritto da nessuna parte che si tratta di imitazioni.

Immaginate, inoltre, che nonostante le ripetute telefonate, i messaggi, le mail in cui chiedete di esercitare il diritto di recesso (visto che vi hanno inviato un prodotto non conforme, in ogni senso) non ottenete alcun riscontro...cos'altro potreste fare? *Qui entrano in gioco le Associazioni dei Consumatori.*

Ma l'impegno delle Associazioni va oltre: da anni hanno particolare riguardo e attenzione per tutte le **tematiche ambientali legate alla sostenibilità consumeristica e al concetto di economia circolare.**

Promuovono, dunque, un modello produttivo che non è più quello lineare, fondato sullo schema "estrarre, produrre, utilizzare e gettare" ('take-make-dispose') e basato sull'iper sfruttamento delle

risorse naturali e la massimizzazione dei profitti, ma quello circolare: un modello in cui viene cancellata l'azione di "gettare il rifiuto" perché il rifiuto stesso diventa nuova materia prima e va a reinserirsi nel ciclo produttivo. Il cerchio si chiude e produzione e consumo si fanno sostenibili, poiché il processo economico si rigenera da solo. Un esempio fra tutti? Il vintage: esiste da sempre, esiste sotto forma di boutique, di negozi gestiti da persone appassionate che scovano, acquistano e rivendono capi, esiste sotto forma di app (come Vinted) che consentono di vendere e scambiare capi di seconda mano.