

TUTELA DEL CONSUMATORE IN EUROPA

L'attività volta alla tutela del consumatore è relativamente recente. Le prime definizioni legislative risalgono alla **Convenzione di Bruxelles** del 1968, dove l'art. 13, in materia di contratti, definisce il consumatore come il soggetto che agisce "per un uso che possa essere considerato estraneo alla sua attività professionale", e alle direttive emanate dalla Comunità Europea a partire dal 1973. In questo stesso anno viene approvata la **Carta europea di protezione dei consumatori** e si affermano concetti importanti quali la responsabilità delle aziende per i danni provocati da prodotti difettosi, la pubblicità ingannevole, la tutela dei consumatori sulle indicazioni dei prezzi, delle garanzie al consumo e della sicurezza dei prodotti.

Le direttive europee prescrivono sostanzialmente:

- che il consumatore deve avere a disposizione informazioni chiare (contenuto del prodotto, eventuale tossicità, scadenza, modo d'impiego) che gli consentano di scegliere il prodotto che meglio si addice alle sue esigenze;
- che possa pretendere il risarcimento di danni derivanti da un prodotto non rispondente alla pubblicità e alle informazioni fornitegli;
- che possa essere rappresentato, ascoltato ed eventualmente assistito legalmente attraverso organismi e associazioni aventi come scopo la tutela dei suoi diritti.

Il **Trattato di Maastricht**, entrato in vigore il 1° novembre 1993, prevede per la prima volta con l'art. 129a, un titolo dedicato alla protezione dei consumatori. Esso tende a riconoscere agli interessi dei consumatori lo stesso valore di quelli degli altri attori economici. Questi diritti sono definiti in modo ancora più esplicito nel **Trattato di Amsterdam** (firmato il 2 ottobre 1997, entrato in vigore il 1° maggio 1999.)

Nel 2004 è stato creato **Rapex - Rapid Alert Exchange**, sistema europeo di allerta rapida per i prodotti pericolosi non alimentari (esclusi i farmaci e le apparecchiature elettromedicali), che consente, grazie a un meccanismo di collaborazione fra gli stati della Comunità Europea, una rapida circolazione delle informazioni riguardanti i prodotti venduti sul mercato europeo che presentano seri rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori. Qualora venga individuato sul mercato nazionale di un paese comunitario un prodotto non sicuro (ad esempio, un giocattolo o un elettrodomestico), l'autorità nazionale competente adotta innanzitutto le misure opportune per eliminare il rischio per i consumatori, ritirando il prodotto dal mercato, richiamandolo, se i consumatori ne sono già in possesso, o lanciando un avvertimento. In secondo luogo, il punto di contatto nazionale provvede a segnalare il prodotto pericoloso alla Commissione Europea (Direzione Generale Salute e Tutela dei Consumatori), fornendo informazioni circa i rischi dello stesso. In Italia tale punto di contatto nazionale è stato istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

La commissione Europea riceve informazioni da tutti i punti di contatto nazionali e si preoccupa di diffondere tali avvertimenti a tutti i paesi europei. Ogni venerdì della settimana la Commissione pubblica sul proprio sito un riepilogo dei prodotti ritenuti insicuri che le autorità nazionali dei paesi membri hanno segnalato attraverso il sistema Rapex ed i provvedimenti adottati in merito dagli stati membri.

Sul sito si trova:

- la nazione che ha emesso l'allarme
- il prodotto con descrizione, produttore, modello e quasi sempre la foto
- il pericolo (tossicità, rischio di rottura, ecc.)
- la decisione presa (ritiro dal mercato, richiamo dal consumatore)

Il sito della Commissione:

http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_en.cfm

L'obiettivo di informare i consumatori sui diritti e doveri e di offrire loro la scelta dei prodotti e dei migliori prezzi grazie ad un accesso sicuro ai nuovi mercati sono alla base anche della nuova strategia europea presentata nel marzo del 2007 a Strasburgo, finalizzata ad assicurare una appropriata protezione a tali

soggetti di fronte alla mondializzazione dei mercati, alla liberalizzazione dei servizi e alla rivoluzione tecnologica di internet e del commercio on-line.

Il 15 marzo è la giornata mondiale dei diritti dei consumatori, che è stata celebrata per la prima volta nel 1983.

TUTELA DEL CONSUMATORE IN ITALIA

In Italia sono sempre state valide alcune norme del Codice Penale che reprimono i comportamenti fraudolenti e nocivi per gli interessi dell'acquirente, messi in atto da produttori e commercianti. Tali norme tuttavia erano improntate al sistema di vendita tradizionale ottocentesco e consideravano solo l'ipotesi in cui il prodotto fosse privo di qualità essenziali o presentasse vizi occulti.

Appena negli anni '90 in Italia si sviluppa il concetto di consumatore e della relativa tutela.

La **legge 142/1990** prevede il diritto delle associazioni dei cittadini di avere accesso alle strutture e agli atti amministrativi.

La successiva **legge 146/1990** stabilisce l'obbligo per le aziende erogatrici di servizi di concordare nei contratti collettivi e nei regolamenti di servizio le prestazioni indispensabili da assicurare durante gli scioperi, con l'accordo delle organizzazioni degli utenti.

La **legge 287/1990** dà alle associazioni dei consumatori la facoltà di denunciare alcune iniziative.

Una delle prime definizioni di consumatore è rintracciabile nel **decreto legislativo n. 50/1992**, in recepimento della direttiva n. 85/577/CE, relativa ai contratti conclusi fuori dai locali commerciali: è consumatore "la persona fisica che agisce per scopi che possono considerarsi estranei alla propria attività professionale".

Dopo numerosi altri provvedimenti, nel 1996 la figura del consumatore fa ingresso nel Codice Civile italiano, a seguito della **legge n. 52/1996**, (attuativa della direttiva n. 93/13/CE), concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori; a norma dell'art. 1469 bis del Codice Civile è consumatore "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta".

Con la c.d. "legge quadro" sui diritti dei consumatori e degli utenti (**legge n. 281/1998**) accanto a quella di consumatore fa la sua apparizione la nozione di "utente" e vengono codificati i diritti fondamentali riconosciuti a questi soggetti. Con tale legge inoltre, a distanza di più di vent'anni, l'ordinamento italiano recepisce i principi contenuti nelle normative comunitarie riconoscendo i diritti individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti e promuovendone la tutela anche in forma collettiva ed associativa.

L'articolo 1 di questa legge afferma che sono «fondamentali i diritti: alla salute; alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi; ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità; all'educazione al consumo; alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi; alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti; all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza».

A seguito di questa legge, sempre nel luglio 1998, si costituisce, presso il Ministero per le Attività Produttive, il **CNCU** (Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti), al quale fanno capo numerose associazioni di consumatori, quali: Adusbef, Altroconsumo, Acu, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons, Unione Nazionale Consumatori, Adiconsum. Tra gli interventi più diffusi che vedono impegnate le associazioni a favore degli utenti, vi sono: i contratti di vendita e le cosiddette clausole vessatorie, il diritto alla salute e alla casa, la lotta all'inquinamento e la difesa dell'ambiente, i rincari ingiustificati dei prezzi, i disservizi nelle telecomunicazioni e nei trasporti (ferrovie, autostrade, aerei).

Nel 2002 il **decreto legislativo n. 24/2002**, in attuazione della direttiva 1999/44/CE riguardante taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo, ha ribadito la definizione di consumatore all'interno del Codice Civile inserendovi gli articoli 1519 bis e seguenti.

Infine nel 2005, il **Codice del Consumo**, emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega n. 229/2003, è relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori e comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione Europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore. A questa raccolta, che sostituisce tutti i precedenti provvedimenti nel tempo emanati sotto forma di leggi, decreti e modifiche al Codice Civile, non è stata aggiunta alcuna novità, salvo un riconoscimento ufficiale per i diritti pubblici del consumatore/utente che vede in questo caso come fornitore lo stato e tutti gli enti pubblici.

Il codice è composto di 146 articoli che armonizzano e riordinano la normativa legata ai molti eventi in cui il consumatore è coinvolto come soggetto attivo o passivo.

In particolare vengono prese in considerazione:

- l'informazione al consumatore e la pubblicità commerciale;
- la regolarità formale e sostanziale dei contratti in cui è parte il consumatore, la promozione delle vendite ed il credito al consumo;
- le conclusioni di alcuni particolari contratti, ed in particolare: le vendite fuori dai locali commerciali, i contratti a distanza, il commercio elettronico, la multiproprietà, i servizi turistici;
- la sicurezza e la qualità dei prodotti, la responsabilità del produttore, la garanzia legale di conformità e le garanzie commerciali dei beni di consumo;
- le associazioni dei consumatori e l'accesso alla giustizia.