

IL DIRITTO DEI CONSUMATORI



A CURA DEL PROF. VITO SUSCA

NATURA CONTRATTO

Il **contratto** tra il **consumatore** e il **produttore di beni e servizi** presenta molte **particolarità**, che lo differenziano dalla generalità dei rapporti contrattuali.



PARTICOLARITA'

- ▶ Tali particolarità sono di natura:
 - **economica**, perché incidono sul **rapporto di consumo**;
 - **organizzativa**, perché il produttore organizza la sua attività e provvede alla **realizzazione del prodotto**.



FINALITA'

- ▶ Il diritto dei consumatori è finalizzato a:
 - **controllare l'attività del mercato, delle imprese e dei professionisti nei confronti del pubblico dei consumatori;**



FINALITA'

- **tutelare i consumatori** sotto il profilo dei loro **diritti essenziali**;
- consentire ai consumatori di **partecipare al processo economico e di consumo, in piena autonomia e flessibilità.**

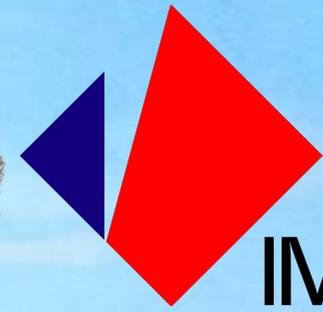


**CONSUMER
PROTECTION
COALITION**



SOGGETTI

- ▶ I soggetti del contratto sono:
 - **il professionista**, che agisce nell'esercizio della propria **attività imprenditoriale**, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;



IMPRESA



SOGGETTI

- **il consumatore**, cioè la persona fisica che agisce per **scopi estranei all'attività**:
- **imprenditoriale**;
- **commerciale**;
- **artigianale o professionale eventualmente svolta.**

What's Inside
the Mind of the Customer



TUTELA CONSUMATORE

- ▶ La **tutela del consumatore** è fondamentale per le seguenti ragioni:
 - **il consumatore è la parte contrattuale più debole** rispetto alla grande impresa e al professionista in genere.



Tutelaconsumatore



DIVERSITA' DI POSIZIONI

- ▶ Il consumatore è tutelato in quanto **contraente**:
 - **debole**, in quanto non ha un vero e proprio **potere contrattuale**;
 - **profano**, perché non ha, rispetto alla controparte professionale una **completa informazione sul prodotto che intende acquistare**.



DIREZIONI DI TUTELA

- ▶ Il diritto dei consumatori:
 - introduce **ampia tutela della persona del consumatore profano;**
 - assicura una **particolare autonomia e flessibilità** nell'ambito degli **scambi di massa fisici e virtuali.**



DIREZIONI DI TUTELA

- individua un ambito di **relazioni economiche e dinamiche commerciali**, in cui emerge sicuramente un **collegamento** del consumatore con **l'attività economica di impresa**.



ATTI DI CONSUMO

- ▶ Gli **atti di consumo** sono compiuti dall'utente, aderente o consumatore.
- ▶ Essi si caratterizzano per essere **estranei alla sua stessa attività economica** o professionale eventualmente svolta.



IL CONTRAENTE

▶ Il **contraente profano** viene

definito:

- *aderente;*
- *utente;*
- *cliente dell'impresa.*



Consumer

CATEGORIE DEFINITORIE

- *nei contratti relativi ai servizi pubblici essenziali, il beneficiario è definito **utente**;*
- *nei **contratti di trasporto**, il beneficiario è definito **passaggero**;*



- nei **contratti bancari**, è definito **cliente della banca**;
- nei **contratti finanziari** è definito **risparmiatore**;
- nei **contratti assicurativi** è definito **assicurato**.



TRASPARENZA

- ▶ La disciplina sulla **trasparenza contrattuale** interviene in settori disciplinari che sono assoggettati a:
 - ***specifica regolamentazione;***
 - ***vigilanza di determinate autorità amministrative.***

Norma



AGCM

TRASPARENZA

- ▶ Le **Autorità amministrative:**
 - emanano **normative** **dettagliate di trasparenza;**
 - tutelano un **pubblico** **ampio e indifferenziato** di consumatori.



GARANTE CONSUMATORE

SETTORI COINVOLTI

- ▶ La normativa di trasparenza interessa i seguenti settori:
 - **contratti bancari;**
 - **contratti di assicurazione;**
 - **contratti finanziari;**
 - **contratti di trasporto;**
 - **contratti di subfornitura.**



SOGGETTO DA TUTELARE

- ▶ Sul piano legislativo, dunque, il **soggetto giuridico** a cui è doveroso apportare una garanzia, protezione e tutela è rispettivamente:

- *il cliente;*
- *l'assicurato;*



SOGGETTO DA TUTELARE

- *la persona fisica o la persona giuridica tratta in inganno;*
- *il viaggiatore o il turista;*
- *il trasportato;*
- *il danneggiato.*



EVIDENTE DISPARITA'

- ▶ Il **consumatore**:
 - agisce nel quadro di una **relazione contrattuale**;
 - ma è posto in una **posizione di evidente disparità** rispetto al **professionista** (produttore di un bene o servizio).



SCOPO DI CONSUMO

- ▶ Il **diritto dei consumatori** disciplina gli aspetti contrattuali a cui accedono i **consumatori finali**, che rivestono una posizione caratterizzata da uno **scopo di consumo** e quindi **non professionale**.



CONTESTO DI AZIONE

▶ Il consumatore agisce principalmente in un contesto dove esistono:

- **rappporti commerciali di massa;**
- **economia della grande impresa;**



CONTESTO DI AZIONE

- grande produzione;
- distribuzione commerciale;
- scambio di beni per usi non strumentali al processo produttivo o distributivo fra imprese.



SOGGETTI DEBOLI

- ▶ La debolezza contrattuale:
 - giustifica e impone un **intervento sul contratto**;
 - esige una **normativa** tesa a **tutelare** una determinata categoria di **soggetti** contrattualmente **deboli**;



PROTEZIONE

- ▶ La **debolezza contrattuale**, inoltre, finisce per introdurre nell'ordinamento giuridico, una **disciplina protettiva**, che agisca *in deroga alle classiche regole del contratto*.



UN PO' DI STORIA

- ▶ L'affermazione di un settore specifico di **intervento pubblico** rivolto alla **protezione dei consumatori** risale al periodo successivo alla **Seconda Guerra Mondiale**.



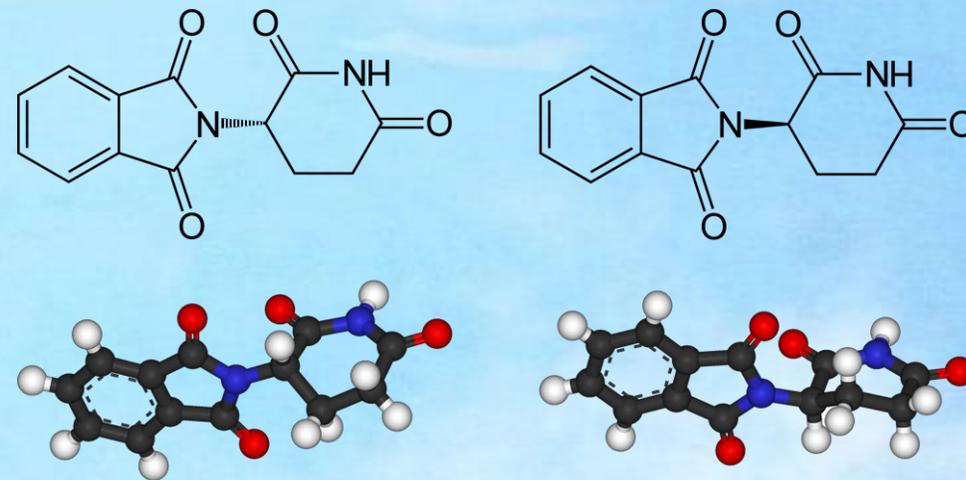
UN PO' DI STORIA

- ▶ In quel periodo si verificarono **episodi particolarmente significativi** che meritano di essere ricordati, perché consentirono la maturazione di un'esigenza: **garantire la sicurezza e la salute dei consumatori.**

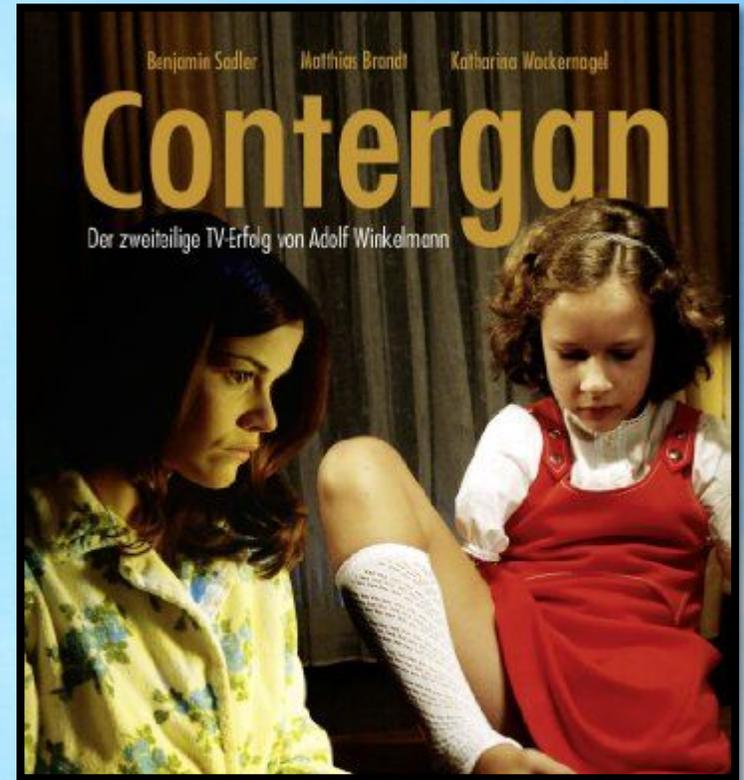


CASO CONTERGAN

- ▶ Si pensi al caso del **farmaco CONTERGAN**, introdotto in Germania tra il 1950 e il 1960 e utilizzato come sedativo, antidolorifico e sonnifero, e per curare la nausea in gravidanza.



- ▶ Esso, tuttavia, **comportò**, come successivamente dimostrato, **gravissime malformazioni al feto**, specialmente se assunto nei primi tre mesi della gestazione, provocando **nascite segnate da gravi malformazioni in tutto il mondo.**



PRIME TUTELE

- ▶ E fu proprio l'allarme destato da questo caso, a provocare l'adozione negli **USA** di una normativa stringente per la **protezione dei diritti dei consumatori.**



PRIME TUTELE

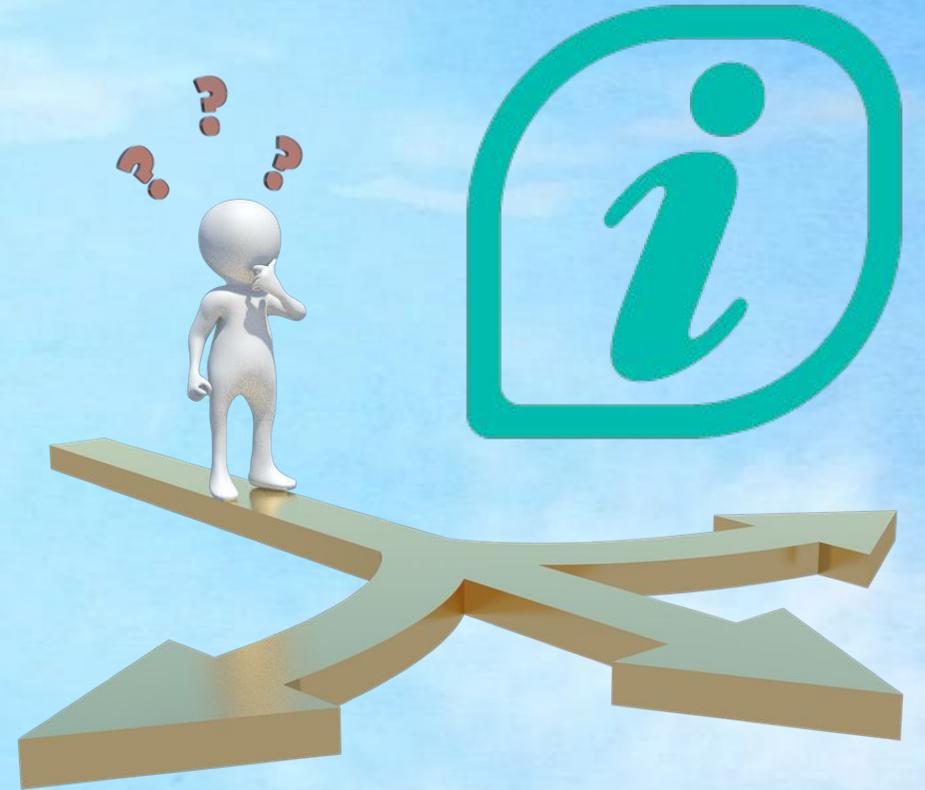
- ▶ La questione fu aperta in seguito al messaggio indirizzato dal **Presidente Kennedy al Congresso**, per l'emanazione di un **Bill of Rights dei consumatori**, con particolare riferimento al diritto di:

John F. Kennedy



ASPETTI DA TUTELARE

- **sicurezza;**
- **informazione;**
- **libera scelta;**
- **diritto di recesso;**
- **partecipazione.**



- ▶ Nel periodo successivo alla Prima Guerra mondiale, **in Italia**, i giuristi si resero conto dei **limiti** e dell'**arretratezza del sistema giuridico**, in particolare di quelli civilistico e commercialistico.



imits

E IN ITALIA?

E IN ITALIA?

▶ L'Italia tardava ad apprestare le sue **tutele nel campo del diritto dei consumatori.**

▶ **La società stava cambiando** e le **dinamiche economiche** delle imprese e del sistema capitalistico imponevano la loro **evoluzione.**



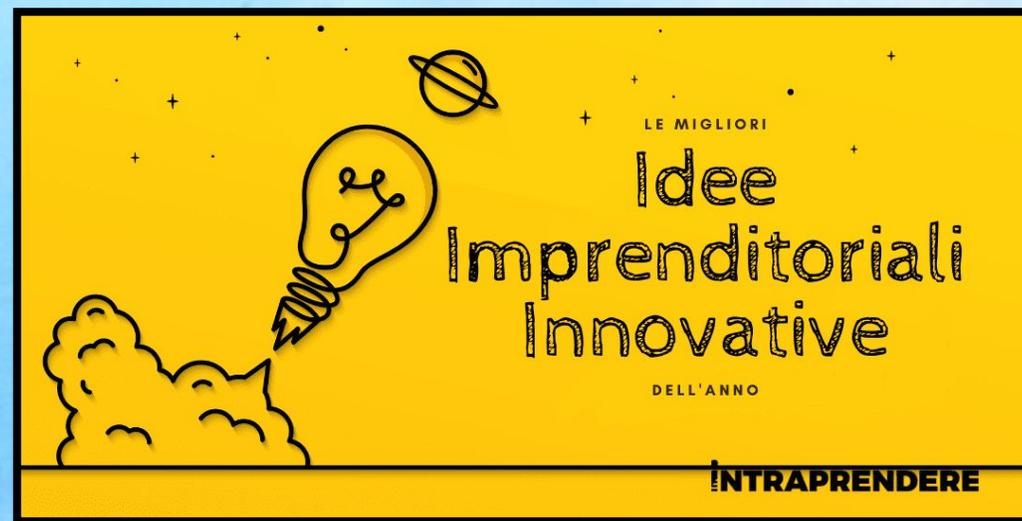
E IN EUROPA?

- ▶ Oggi, fortunatamente il diritto dei consumatori trova in Europa il suo più **largo sviluppo**.
- ▶ L'impianto normativo di protezione è fondato su **tecniche di intervento fondate sulle seguenti esigenze:**



NUOVE ESIGENZE

- **ridare slancio al sistema economico;**
- **consentire lo sviluppo di iniziative imprenditoriali di grandi dimensioni;**



NUOVE ESIGENZE

- assicurare la **diffusione di beni e servizi** che siano **espressione di sviluppo** e **miglioramento delle condizioni di vita.**



Vitality Health