



## **PRIVATIZZAZIONI E LIBERO MERCATO: risparmio reale per i consumatori?**

**MARTEDÌ, 17 DICEMBRE 2013**

Ore 14,30 – 18,30

Teatro VITTORIA

Torino – Via Gramsci n. 4

---

### **CONSUMER FRIENDLY**

La redazione di contratti consumer friendly consiste nella predisposizione di clausole che consentano una tutela bilanciata ed incondizionata della posizione debitoria del cliente che li sottoscrive.

Tale tutela risulta efficace a prescindere dalla natura delle controprestazioni ivi indicate, in quanto si preoccupa di garantire alcune peculiarità tipiche della figura del consumatore che non risultano immediatamente definite in un contratto che possiamo definire “naturale”.

D’altro canto lo sbilanciamento di alcune previsioni in favore del consumatore risultano favorevoli, di riflesso, anche per la società che le disponga, in quanto dimostrerebbero una maggior attenzione riservata alle proprie controparti contrattuali che si riflette in termini positivi nell’ottica del marketing di massa.

Per meglio chiarire tale situazione giuridica che, al momento, ancora possiamo definire atipica – in senso commerciale, ma non giuridico – si rilevi che la stessa si concreta in due fasi correlate fra loro:

- la prima si sostanzia in un’analisi legale, testuale e puntuale, delle clausole utilizzate dalla società nei contratti-tipo normalmente utilizzati. Tale approccio è utile alla definizione delle c.d. LINEE GUIDA ALLA CONVENZIONE

- la seconda, concerne la stipula di una Convenzione fra il Comitato Regionale UNC del Piemonte e la Società, atta a recepire e formalizzare quelle che, fra le clausole la cui introduzione è stata proposta a vantaggio dei consumatori, saranno effettivamente suscettibili di essere recepite.

In tal senso, viene dato atto espressamente delle clausole così introdotte e/o modificate

La Convenzione *de quo*, in cui saranno formalizzate le garanzie che la società del caso utilizzerà per il futuro nei confronti dei consumatori', non appena siglata, consentirà alla stessa l'apposizione in calce ai singoli contratti in uso, della clausola 'CONSIGLIATO DA UNC' E RELATIVO LOGO.

E' evidente come, in questo modo, si abbiano riscontri positivi sulla clientela di massa che vedrà fin da subito che la società sia garantista della posizione debitoria dei propri contraenti.

Qualora i contratti così visti abbiano una diffusione ed un utilizzo regionale, sarà sufficiente addivenire al suddetto accordo quadro con l'Unione Nazionale Consumatori locale, nello specifico con il Comitato Regionale del Piemonte, mentre per il caso in cui l'esigenza di conformità debba essere estesa e garantita a livello nazionale, la Convenzione potrà essere ratificata - con il medesimo contenuto - da UNC Nazionale, con sede a Roma.

### **VANTAGGI e SVANTAGGI**

Il valore della raccomandazione UNC per le società, ha i seguenti vantaggi e risparmio di costi:

- scopo pubblicitario e certificativo non solo nel settore di riferimento e per le iniziative del settore, ma con valore *erga omnes*;
- attivazione di una procedura di composizione extragiudiziale delle controversie dedicata;
- iscrizione annuale al costo di almeno 1 euro fino al 31.12.2013 ed almeno 2 euro dal 01.01.2014, di tutte le controparti contrattuali ad UNC, che può essere pattuita a carico della società fornitrice del servizio/ del consumatore;

In ogni caso l'attivazione di una struttura *ad hoc* per la composizione extragiudiziale delle controversie, oltre che espressamente richiesta ai fini di cui sopra, sarà fondamentale nel caso dell'attività svolta dall'impresa che si avvalga di tale strumento. L'attività e la costituzione dell'Organismo può essere da noi garantita quanto al funzionamento ed all'orientamento da un addetto UNC.

- Servizio ulteriore e correlato può essere la definizione di un punto di assistenza UNC preferenziale per i clienti della società fornitrice del servizio.

A titolo esemplificativo, l'attivazione di un punto di assistenza privilegiato e preferenziale per i clienti, le possibili soluzioni sono da parametrare all'effettivo numero di nuovi tesserati. L'esperienza ci insegna che nei settori di interesse consumeristico il canale prescelto non solo è preferenziale, ma l'affluenza è davvero considerevole.

Si può ipotizzare in prima battuta di ammortizzare l'impatto con la struttura esistente, ancorchè in via non dedicata, per proseguire con l'attivazione di un numero verde ovvero di uno sportello esclusivo.

## **ORGANISMO DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN GENERE**

Viene redatto un Regolamento di Conciliazione ispirato alle indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza, imparzialità, equità.

La procedura verrà basata sulla normativa vigente ed applicabile tenendo altresì conto dei criteri di valutazione concordati con le **Associazioni** che faranno riferimento al profilo del consumatore ed alla tipologia di prodotto acquistato.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione europea l'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

In ogni caso, si considerano organi di composizione extragiudiziale delle controversie ai sensi di quanto sopra quelli costituiti ai sensi dell'articolo 4 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, dalle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

Alla luce dell'attività esercitata dalle società fornitrici di servizi si suggerirebbe di affiancare tutte le attività di cui sopra con un'offerta di consulenza ed assistenza legale continuativa a forfait per l'adeguamento ed il monitoraggio dei contratti e delle proposte alla luce delle particolarità dei servizi offerti e del mercato specifico di riferimento.

Il progetto si colloca in una più ampia attività di dialogo con il mondo delle aziende. Nella nostra realtà, ci preme sottolineare come l'Unione è da sempre portatrice di un approccio dialettico con le controparti professionali nella convinzione che lo scopo di innalzare il livello di tutela del consumatore è più facilmente perseguibile incontrandosi per risolvere le potenziali problematiche "a monte", prima che degenerino in conflitti e contenzioso. In questa prospettiva sono numerose le partnership ed i protocolli di intesa sottoscritti dall'Unione (singolarmente o insieme ad altre organizzazioni di consumatori) per la realizzazione di attività di educazione e di informazione dei cittadini, di "certificazione" delle pratiche commerciali attuate dall'impresa, della pubblicità, di verifica della contrattualistica diffusa sul mercato.

## **DOCUMENTO INFORMATIVO**

A latere di ciascun contratto si richiede abitualmente la redazione di un'informativa scritta da consegnare ad ognuna delle parti, nella quale oltre alla spiegazione generale e teorica dell'affare specifico che andranno a concludere, dovranno essere contenute le garanzie di cui al Titolo I e II (Educazione del Consumatore, Informazioni ai Consumatori) di cui al D.Lgs. 206/2005.

Detto documento - a tutela tanto dell'acquirente quanto del venditore - verrà denominato 'Documento informativo' e dovrà essere comprensivo di tutte le definizioni generali normalmente utilizzate (es. recesso - contributo di attivazione - spese di istruttoria).

Il documento deve essere redatto nella lingua o in una delle lingue dello Stato membro in cui risiede la persona interessata, oppure, a scelta di quest'ultima, nella lingua o in una delle lingue dello Stato di cui la persona stessa è cittadina, purché si tratti di lingue ufficiali dell'Unione Europea.

Tutti i contratti dovranno essere redatti per iscritto e contenere una clausola in cui si affermi che la vendita/l'acquisto non comporta per il venditore/l'acquirente altri oneri, obblighi o spese diversi da quelli stabiliti nel contratto.

Tutti i contratti, come dicevamo, dovranno prevedere una clausola di attivazione di una procedura di composizione extragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 141 D.Lgs. 206/2005, per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, esperibile anche in via telematica.

Sul punto si osserva che non sono vessatorie le clausole inserite nei contratti dei consumatori aventi ad oggetto il ricorso ad organi che si conformano alle disposizioni di cui sopra, ma il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

Tutti i diritti specifici stabiliti a favore del consumatore dovranno essere disciplinati come irrinunciabili.

## **CASI PRATICI**

Analizzando la nostra attività possiamo esporvi gli sviluppi ottenuti con collaborazioni istaurate con la Digital Broker.

Il Comitato Regionale si è occupato di redigere :

- una Certificazione -Unione Nazionale Consumatori - sui contratti dei servizi;
- una Certificazione - Unione Nazionale Consumatori - del regolamento di fidelizzazione.

Il tesseramento all' Unione Nazionale Consumatori è a carico della Digital Broker per ogni nuovo cliente acquisito al fine di costituire un punto di

assistenza dell'Unione Nazionale ai clienti associati.

Inoltre, verranno studiate ed approfondite le seguenti questioni:

- mera indicazione di massima delle tariffe telefoniche – sistema di brokeraggio telefonico è il requisito fondamentale del contratto;
- restituzione del contributo di attivazione START (contributo di attivazione + spese di istruttoria) per il caso di recesso del cliente presentata prima dell'attivazione del servizio o diritto di ripensamento per i contratti siglati fuori dai locali commerciali;
- sottoscrizione dei contratti in remoto/tramite telefono es. opzione point and click – compilazione on line del form generata telefonata

Altra collaborazione che si è instaurata è stata quella tra il Comitato Regionale e la società Viager con la quale è stata sottoscritta, da entrambe le parti, una convenzione al fine di analizzare al meglio le clausole contenute nei contratti con i consumatori finali.

Inoltre, l'obiettivo principale è stato quello di dare assistenza sia alla stessa società che all'acquirente sensibilizzando gli stessi su alcuni punti fondamentali:

- rivolgersi a professionisti (agenzie di intermediazione immobiliare, avvocati, commercialisti, notai) specializzati in questo particolare tipo di contratti con ampliamento del *network* di riferimento già esistente, i quali dovranno garantire di adottare un comportamento estremamente prudente;
- garantire l'assistenza da parte di un professionista esperto nel settore sin dal momento delle trattative tra le parti, ma soprattutto al momento della sottoscrizione di qualunque documento;
- garantire che l'importo richiesto a titolo di mediazione immobiliare sia sempre inferiore al 2% del prezzo di acquisto e l'effettività dell'attività svolta dall'agente, tenendo in considerazione anche interpretazioni giurisprudenziali maggioritarie sul ruolo dell'intermediario;
- contrattualizzare come obbligatoria la consegna della documentazione riguardante l'immobile di cui si intende acquistare la nuda proprietà, a cominciare dall'atto di provenienza e dalla relativa nota di trascrizione, per arrivare alla visura in catasto ed in conservatoria;
- stipulare anche il contratto preliminare davanti ad un Notaio, con autentica delle firme delle parti;
- rendere obbligatorio il versamento di qualunque acconto o caparra a mezzo di assegno circolare o comunque 'non trasferibile' intestato esclusivamente al proprietario venditore e l'obbligo di deposito del titolo presso il Notaio di fiducia;

## **CONCLUSIONI**

Concludendo, posso dire che il Consumer Friendly e l'istituto della conciliazione e la creazione degli organismi di conciliazione, sono stati dei grandi successi nel mondo del consumerismo ed hanno creato delle sinergie tra le imprese ed il mondo dei consumatori che prima non esistevano, anzi il rapporto era decisamente conflittuale.

Avv. Lorenza Ambrosio