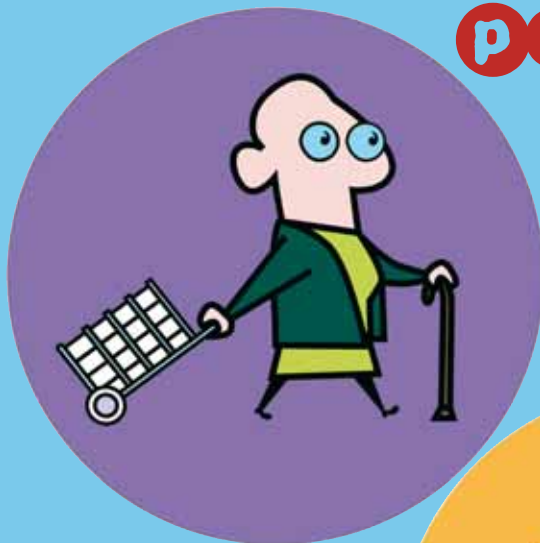


La sicurezza e la garanzia dei prodotti



La sicurezza e la garanzia dei prodotti

Testi a cura di:
Ofelia Oliva e Laura Galli



Indice

Introduzione	6
Le politiche Europee per la sicurezza dei prodotti.....	8
Previsioni generali per la sicurezza dei prodotti.....	9
Il comportamento corretto di chi produce e di chi distribuisce	13
Valutazione del rischio e misure adottabili.....	14
Responsabilità per danni da prodotto difettoso	16
Il sistema di allerta europeo RAPEX	18
La sicurezza dei giocattoli.....	20
La garanzia post vendita: come tutela il consumatore	22
La garanzia legale	23
La garanzia commerciale	25
Quali diritti derivano dalla garanzia	27
In caso di controversia: l'ADR come prima strada da tentare	29
La rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net.....	30

Introduzione

Conoscere e scegliere i prodotti: un compito sempre più complesso per i consumatori, che si trovano davanti un'offerta sterminata e sono bersagliati da un mare di informazioni, messaggi pubblicitari, clausole contrattuali... Se in passato mancavano gli elementi per una scelta consapevole, oggi ve ne sono molti, ma tutti da capire, decodificare, valutare e questo richiede tempo e competenza. Fra la scelta di un acquisto impulsiva ed intuitiva, o semplicemente abitudinaia, e la scelta attenta del consumo critico, risiedono, a ben pensarci, le nostre possibilità di avere garantiti la salute e la sicurezza, l'uso ottimale delle risorse economiche della famiglia, la salvaguardia dell'ambiente e la responsabilità sociale, il rispetto dei diritti. In ultima analisi, è anche un fatto di dignità, che deve essere riconosciuta a chi nel momento dell'acquisto ha lo status giuridicamente riconosciuto e tutelato di consumatore.

La posizione del consumatore nel mercato è notoriamente un problema non solo di natura economica, ma anche culturale, sociale e giuridica. Le istituzioni, dal canto loro, stabiliscono regole e sistemi di controllo, a tutela dei cittadini e nell'interesse del mercato stesso, perchè possa avere un sano sviluppo. Attivano poi una molteplicità di soggetti e canali, per diffondere l'informazione sui diritti e supportarne l'esercizio, anche grazie al lavoro dell'associazionismo consumerista.

Il cittadino, dal canto suo, deve cogliere tutte le occasioni per costruire, passo dopo passo, la sua cultura e la sua esperienza di consumo, facendo della consapevolezza la propria attitudine basilare nelle scelte di acquisto.

Solo così sarà possibile creare le condizioni per una pressione forte sul mercato in direzione di un miglioramento costante del livello di qualità, sicurezza e garanzia offerti ai consumatori. Un consumatore attento ed esigente, ma anche protetto e fiducioso, è il miglior motore per la crescita del Mercato Interno europeo.

Il Centro Europeo Consumatori, nodo Italiano della rete ECC-Net promossa dalla DG SANCO della CE e cofinanziato in Italia dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, vuole offrire con questa pubblicazione un nuovo contributo al processo di educazione dei consumatori (numerose altre guide monotematiche sono già state pubblicate nella stessa collana) auspicando che il binomio prevenzione-assistenza al reclamo possa validamente supportare l'affermazione dei diritti dei consumatori.



Le politiche europee per la sicurezza dei prodotti

L'Unione Europea ha dato vita ad un mercato interno in cui circolano liberamente beni e servizi ed in cui i consumatori devono poter acquistare servizi e prodotti sicuri ovunque, senza temere brutte sorprese. Da sempre impegnata a garantire in tutti gli Stati Membri un elevato standard di protezione per i consumatori, attraverso una rigorosa ed uniforme normativa sulla qualità e sicurezza dei prodotti, l'UE è anche impegnata a fornire loro una informazione costantemente aggiornata.

L'impulso dato a livello comunitario e le direttive emanate dall'UE sono state essenziali per la promozione e per la realizzazione del diritto dei consumatori anche negli ordinamenti nazionali.

In tema di sicurezza, è stabilito che i produttori sono responsabili dell'immissione sul mercato di prodotti esclusivamente sicuri. Se si tratta di produttori extracomunitari, cioè provenienti da Paesi non appartenenti all'UE, questo stesso obbligo incombe al loro rappresentante o all'importatore. Il risultato che si vuole raggiungere è che nessun prodotto accessibile ai consumatori possa presentare rischi di alcun genere, o perlomeno nulla di più del rischio minimo dovuto all'utilizzo del prodotto in circostanze normali o prevedibili.

Dall'altro lato, gli stessi consumatori devono tenersi il più possibile aggiornati sulla sicurezza dei prodotti da acquistare. Infatti è oggi in costante aumento la diffusione e la commercializzazione di una grande varietà di prodotti e servizi e questo comporta che anche i consumatori abbiano un ruolo attivo, mostrandosi attenti e critici.



Per raggiungere l'ambizioso traguardo di garantire in tutta l'UE un elevato livello di sicurezza dei consumatori è stata emanata, fra le altre, la Direttiva 2001/95/CE, del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 3 dicembre 2001, sulla sicurezza generale dei prodotti. La Direttiva ha introdotto una regolamentazione specifica, che garantisce la sicurezza dei prodotti fabbricati e commercializzati in Europa, attraverso una regolamentazione comune a tutti i Paesi Membri. Sono in essa previsti obblighi generali per i fabbricanti ed i distributori, chiamati al controllo ed alla corretta applicazione dei requisiti di sicurezza dei prodotti previsti in tutta l'UE, creando anche un sistema di scambio rapido di informazioni tra tutti i Paesi Membri e la Commissione, al fine di consentire eventuali azioni correttive in tempi rapidi anche a livello comunitario.

La sicurezza dei prodotti deve essere valutata tenendo conto di tutti gli aspetti, incluse le categorie di consumatori a cui sono destinati, tenendo conto che ve ne sono di particolarmente vulnerabili ai rischi dei prodotti medesimi, come i bambini e le persone anziane. In sintesi si può definire sicuro un prodotto che usato in condizioni normali o ragionevolmente prevedibili non presenti alcun rischio, o solo rischi minimi, compatibili con l'utilizzo del prodotto stesso, nel rispetto di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone.

La direttiva si applica in maniera generale a tutti i prodotti (con esclusione solo di taluni beni usati) ed a prescindere dalle tecniche di vendita utilizzate, com-

presi quindi i prodotti venduti attraverso la vendita a distanza ed il commercio elettronico. Non contempla invece direttamente i servizi ma è evidente che per garantire la realizzazione degli obiettivi di protezione previsti, le disposizioni in materia di sicurezza dovrebbero applicarsi anche ai prodotti forniti o messi a disposizione nell'ambito di una prestazione di servizi, per essere utilizzati dai consumatori stessi (ad esempio negli alberghi, negli istituti di bellezza, nelle palestre, nelle scuole ecc.).

La normativa comunitaria dà grande rilievo all'attività di vigilanza e controllo da attuare nei singoli Stati Membri al fine di garantire l'effettivo rispetto degli obblighi di legge da parte dei fabbricanti e dei distributori. Gli Stati Membri devono infatti istituire e designare autorità responsabili di effettuare i controlli sulla sicurezza dei prodotti, tali autorità devono essere in grado di adottare gli opportuni provvedimenti, applicare sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati Membri devono, infine, garantire il coordinamento fra le varie autorità designate. La sicurezza dei consumatori dipende infatti in larga misura da un controllo attivo del rispetto dei requisiti comunitari di sicurezza dei prodotti: pertanto gli Stati Membri dovrebbero prevedere metodi per garantire sistematicamente un'efficace sorveglianza del mercato.

A questo impegno a livello nazionale corrisponde una collaborazione fra le autorità di controllo dei diversi Stati Membri, attraverso la realizzazione di una rete europea fra le autorità di sin-

Previsioni generali per la sicurezza dei prodotti

goli Paesi al fine di agevolare e coordinare il rapporto con la Commissione e garantire la realizzazione degli obiettivi di protezione previsti dalla Direttiva. In particolare questa collaborazione viene realizzata ottimizzando la sorveglianza del mercato sia a livello operativo che di attività di controllo, in particolare per la valutazione dei rischi, per il collaudo dei prodotti, per lo scambio di esperienze e di conoscenze scientifiche, per l'esecuzione di progetti di sorveglianza congiunta e la per la ricerca, fino all'eventuale ritiro o richiamo di prodotti pericolosi immessi sul Mercato Interno.

Infine, attraverso il sistema comunitario di scambio rapido di informazione (il RAPEX), che informa immediatamente la Commissione Europea in merito a qualsiasi provvedimento nazionale che limiti l'immissione sul mercato di un determinato prodotto o che ne richieda il ritiro o il richiamo, viene garantito un livello costante ed elevato di tutela della salute e della sicurezza dei consumatori nel Mercato Interno.

La Direttiva, come abbiamo detto, stabilisce l'obbligo per gli Stati Membri di assicurare che i prodotti immessi sul mercato siano sicuri e di istituire autorità preposte al controllo della conformità dei prodotti rispetto a quanto prescritto dalla Direttiva stessa e da specifiche norme tecniche, diverse per ogni categoria di prodotto in funzione dei potenziali rischi che presenta, impedendo altresì la commercializzazione di prodotti pericolosi o comunque non conformi. Essi devono inoltre determinare le sanzioni da irrogare in caso di infrazione e far sì che i consumatori possano informarsi sul corso seguito dalle pratiche di reclamo.

Il Codice del Consumo italiano raccoglie nella sezione IV (artt. 102/135) la normativa vigente in Italia sulla sicurezza dei prodotti (titolo I), sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi (titolo II) e sulla garanzia di conformità e garanzie commerciali previste per l'acquisto dei beni consumo (titolo III).

Per prodotto si intende qualsiasi prodotto (anche incorporato in un altro bene), anche fornito nel quadro di una prestazione di servizi, destinato al consumatore o prevedibilmente utilizzato dal consumatore, fornito o reso disponibile a titolo oneroso oppure gratuito nell'ambito di una attività commerciale o professionale, indipendentemente dal fatto che sia nuovo, usato o rimesso a nuovo (art. 3 Codice del Consumo).

Nel nostro ordinamento un prodotto si considera sicuro quando, in assenza di specifiche disposizioni comunitarie, esso sia conforme alla legislazione vigente nello Stato Membro in cui viene commercializzato, con riferimento al rispetto dei requisiti previsti sul piano sanitario e della sicurezza. Per prodotto sicuro si intende dunque qualsiasi prodotto che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e l'eventuale messa in servizio, l'installazione e la manutenzione, non presenti alcun rischio oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone in funzione, in particolare, dei seguenti elementi:

- 1 le caratteristiche del prodotto, in particolare la sua composizione, il suo imballaggio, le modalità del suo assemblaggio e l'eventuale installazione e manutenzione;
- 2 l'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;
- 3 la presentazione del prodotto, la sua etichettatura, le eventuali avvertenze e istruzioni d'uso e per la sua eliminazione, nonché qualsiasi altra indicazione o informazione relativa al prodotto;
- 4 le categorie di consumatori che si

trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare i minori e gli anziani;

Si considera prodotto pericoloso qualsiasi prodotto che non risponda alla definizione data di prodotto sicuro. Si parlerà di rischio grave ogni qualvolta sia necessario un intervento rapido delle autorità pubbliche (compreso il caso in cui gli effetti non siano immediati). In caso di prodotto pericoloso, a maggior ragione se presenta un rischio grave per i consumatori, devono e possono essere messe in atto misure di protezione specifiche. Tali misure sono:

- il richiamo: misura volta ad ottenere la restituzione di un prodotto pericoloso che il fabbricante o il distributore ha già fornito o reso disponibile ai consumatori. Il richiamo interviene quando altre azioni non siano sufficienti a prevenire i rischi del caso, ovvero quando i produttori lo ritengano necessario o vi siano tenuti in seguito a provvedimenti dell'autorità competente;
- il ritiro: qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta al consumatore.

Si parla dunque di ritiro per i prodotti ancora in fase di distribuzione e di richiamo per quelli già distribuiti, dunque già in mano ai consumatori al momento della decisione di imporne la restituzione per impedirne l'uso e prevenire i potenziali effetti dannosi, a seguito di un accertamento di rischio concreto per i consumatori.

Previsioni generali per la sicurezza dei prodotti

Sono responsabili dei prodotti fabbricati e messi in commercio:

- il produttore, cioè il fabbricante del prodotto, stabilito nell'Unione Europea, ovvero qualsiasi altra persona che si presenti come fabbricante apponendo sul prodotto il proprio nome, il proprio marchio o un altro segno distintivo, ovvero colui che rimette a nuovo il prodotto;
- il rappresentante del fabbricante se quest'ultimo non è stabilito nell'Unione Europea o in sua assenza l'importatore del prodotto; gli altri operatori professionali della catena di commercializzazione nella misura in cui la loro attività possa incidere sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;
- il distributore, cioè qualsiasi operatore professionale della catena di commercializzazione, la cui attività non incide sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti.



Il produttore è responsabile di immettere sul mercato solo prodotti sicuri e di fornire al consumatore tutte le informazioni utili per valutare e prevenire i rischi derivanti dall'uso normale o prevedibile del prodotto, se non sono immediatamente percepibili senza adeguate avvertenze. Quindi deve adottare le misure (proporzionate in funzione delle caratteristiche del prodotto fornito) per consentire al consumatore di essere ben consapevole dei rischi connessi al suo uso e deve intraprendere le iniziative opportune per evitare tali rischi, compresi il ritiro del prodotto dal mercato, il richiamo e l'informazione appropriata ed efficace dei consumatori. Queste misure riguardano:

- a l'indicazione sul prodotto o sul suo imballaggio, dell'identità e degli estremi del produttore; il riferimento al tipo di prodotto o, eventualmente, alla partita di prodotti di cui fa parte, salva l'omissione di tale indicazione nei casi in cui sia giustificata;
- b i controlli a campione sui prodotti commercializzati, l'esame dei reclami e, se del caso, la tenuta di un registro degli stessi, nonché l'informazione ai distributori in merito a tale attività di sorveglianza.

E' bene ricordare che ogni informazione ed avvertenza, anche la più dettagliata, non esonera il produttore dalla responsabilità derivante da carenze strutturali intrinseche al prodotto.

Dal canto suo, il distributore deve agire con diligenza nell'esercizio della sua attività per contribuire a garantire l'immissione sul mercato di prodotti sicuri. In particolare è tenuto:

- a a non fornire prodotti di cui conosce o avrebbe dovuto conoscere la pericolosità in base alle informazioni in suo possesso e nella sua qualità di operatore professionale;
- b a partecipare al controllo di sicurezza del prodotto immesso sul mercato, trasmettendo le informazioni in suo possesso concernenti i rischi del prodotto al produttore e alle autorità competenti per le azioni di rispettiva competenza;
- c a collaborare alle azioni intraprese di cui alla lettera b), conservando e fornendo la documentazione idonea a rintracciare l'origine dei prodotti per un periodo di dieci anni dalla data di cessione al consumatore finale.

Qualora i produttori e i distributori sappiano che un prodotto da loro immesso sul mercato o altrimenti fornito al consumatore presenta rischi incompatibili con l'obbligo generale di sicurezza, sono tenuti ad informare immediatamente le amministrazioni competenti (ministeri interessati ed amministrazioni pubbliche competenti per materia ad effettuare i controlli), precisando le azioni intraprese per prevenire i rischi per i consumatori. Questi soggetti sono tenuti a conoscere la potenziale pericolosità dei propri prodotti, in rap-

porto alle informazioni e conoscenze tecniche che hanno come operatori professionali. Questo significa che la sicurezza dei prodotti passa attraverso un impegno costante e congiunto di imprenditori, Pubblica Amministrazione ed istituzioni dell'UE.

In caso sia ravvisabile un c.d. "rischio grave", devono essere fornite almeno queste informazioni:

- a elementi specifici che consentano una precisa identificazione del prodotto o del lotto di prodotti in questione;
- b una descrizione completa del rischio presentato dai prodotti interessati;
- c tutte le informazioni disponibili che consentono di rintracciare il prodotto;
- d una descrizione dei provvedimenti adottati per prevenire i rischi per i consumatori.

Nei limiti delle rispettive attività, produttori e distributori collaborano con le autorità competenti, ove richiesto dalle medesime, in ordine alle azioni intraprese per evitare i rischi presentati dai prodotti che essi forniscono o hanno fornito.

Ma come si valuta il livello di sicurezza di un prodotto? La sicurezza del prodotto è valutata in base alla corrispondenza dello stesso a norme nazionali in vigore nello Stato Membro in cui il prodotto è commercializzato, alle raccomandazioni della Commissione europea relative ad orientamenti sulla valutazione della sicurezza dei prodotti, ai codici di buona condotta in materia di sicurezza vigenti nel settore a cui si fa riferimento, agli ultimi ritrovati della tecnica, al livello di sicurezza che i consumatori possono ragionevolmente attendersi. In base, quindi, a questo ampio concetto di sicurezza del prodotto le autorità competenti, la cui funzione è controllare che i prodotti immessi sul mercato siano sicuri, adottano le misure necessarie per limitare ed impedire l'immissio-

ne sul mercato, oppure per chiedere il ritiro o il richiamo dal mercato del prodotto che si palesi comunque pericoloso per la salute e la sicurezza del consumatore.

I controlli e le misure che possono essere adottate sono le seguenti:

- a** per qualsiasi prodotto:
 - 1) disporre, anche dopo l'immissione sul mercato come prodotto sicuro, adeguate verifiche delle sue caratteristiche di sicurezza fino al momento dell'utilizzo o del consumo: ad es. procedendo ad ispezioni presso gli stabilimenti di produzione e di confezionamento, presso i magazzini di stoccaggio o di vendita;
 - 2) esigere tutte le informazioni sul prodotto che si rendano eventualmente necessarie;
 - 3) prelevare campioni di prodotti per sottoporli a prove ed analisi per accertarne la sicurezza;
- b** per qualsiasi prodotto che possa presentare rischi in determinate condizioni:
 - 1) richiedere l'apposizione sul prodotto di adeguate avvertenze sui rischi che può presentare, redatte in lingua italiana ed in modo chiaro e facilmente comprensibile;
 - 2) sottoporre l'immissione sul mercato a condizioni preventive, in modo da renderlo sicuro;
- c** per qualsiasi prodotto che possa presentare rischi per determinati soggetti:
 - 1) disporre che tali soggetti siano avvertiti tempestivamente ed in una forma adeguata di tale rischio, an-

che mediante la pubblicazione di avvisi specifici;

- d** per qualsiasi prodotto che si sospetta pericoloso:
 - 1) vietare, per il tempo necessario allo svolgimento dei controlli, delle verifiche o degli accertamenti sulla sicurezza del prodotto, di fornirlo, di proporlo la fornitura o di esporlo;
 - 2) disporre, entro un termine perentorio, l'adeguamento del prodotto o di un lotto di prodotti già commercializzati agli obblighi di sicurezza previsti, sempre che non vi sia un rischio imminente per la salute e l'incolumità pubblica;
- e** per qualsiasi prodotto accertato come pericoloso:
 - 1) vietarne l'immissione sul mercato e adottare le misure necessarie a garantire l'osservanza del divieto;
- f** per qualsiasi prodotto pericoloso già immesso sul mercato, rispetto al quale l'azione già intrapresa dai produttori e dai distributori sia insoddisfacente o insufficiente:
 - 1) ordinare o organizzare il suo ritiro effettivo e immediato e l'informazione dei consumatori circa i rischi da esso presentati. I costi relativi sono a carico del produttore ed eventualmente anche del distributore;
 - 2) ordinare o coordinare o, se del caso, organizzare con i produttori e i distributori, il suo richiamo anche dai consumatori, fino alla sua distruzione. Anche in questo caso i costi relativi sono posti a carico dei produttori e dei distributori.

Tutte le misure descritte sono attuate in maniera proporzionata ai rischi del prodotto ed interessano: il produttore, il distributore ed il responsabile della prima immissione in commercio ma anche qualsiasi altro detentore del prodotto, qualora ciò sia necessario al fine di collaborare alle azioni intraprese per evitare i rischi derivanti dal prodotto stesso.

Più in generale le autorità competenti incoraggiano e favoriscono l'azione volontaria dei produttori e dei distributori di adeguamento agli obblighi loro imposti dalle norme di settore, anche mediante l'eventuale elaborazione di codici di buona condotta ed accordi con le categorie di settore.

Inoltre, nell'attuare le misure descritte, si avvalgono della collaborazione dell'Agenzia delle Dogane e della Guardia di Finanza, che hanno anche accesso al sistema di scambio rapido delle informazioni del sistema RAPEX.

Per prodotto difettoso si intende: un prodotto che non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere in base ad una serie di circostanze tra cui:

- a il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
- b l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che, in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
- c il momento in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

In sostanza il difetto consiste nella difformità tra lo stato del prodotto ed il livello di sicurezza, socialmente apprezzabile, che il consumatore poteva attendersi in relazione all'uso cui il bene era destinato. Un prodotto non può invece essere considerato difettoso per il solo fatto che un prodotto più perfezionato sia stato messo in commercio, ma può certamente definirsi come difettoso quel prodotto che non offre la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della stessa serie.

Il produttore è responsabile del danno cagionato da difetti del suo prodotto. Per il prodotto di provenienza extracomunitaria, in assenza di un rappresentante del produttore, risponde l'importatore. Nel caso il produttore non sia individuato è sottoposto alla medesima responsabilità il fornitore che ha distribuito il prodotto nell'esercizio di un'attività commerciale se, entro tre mesi dalla richiesta, non comunica al danneggiato l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il prodotto.

È nullo qualsiasi patto che escluda o limiti preventivamente la responsabilità prevista nei confronti del consumatore. Tale responsabilità obbliga a risarcire qualsiasi danno, ad esempio patrimoniale, alla salute o alla integrità fisica, subito dal consumatore, che si provi essere stato cagionato dal prodotto difettoso (c.d nesso di causalità), anche in conseguenza della mancanza delle necessarie avvertenze di sicurezza che dovevano accompagnare il prodotto stesso. La responsabilità esiste quando il prodotto si pone al di sotto del livello di affidabilità richiesto dalle leggi e delle conoscenze tecnologiche in materia.

La richiesta di risarcimento del danno subito deve essere fatta per iscritto, indicando il prodotto che lo ha provocato e le circostanze in cui esso è occorso. Devono inoltre essere riportati anche il luogo e la data dell'acquisto (è quindi utile conservare lo scontrino, facendone una copia per evitare che questo col tempo possa scolorirsi). Il

diritto al risarcimento si prescrive nel termine di tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto e dell'identità del responsabile. Il danneggiato che voglia agire in giudizio dovrà provare il difetto, il danno e la connessione causale tra difetto e danno. Il risarcimento non è invece dovuto nel caso in cui il danneggiato sia stato consapevole del difetto del prodotto o del pericolo che ne derivava e, volontariamente, vi si sia comunque esposto.

In base all'art. 118 del Codice del Consumo la responsabilità è esclusa ricorrendo specifiche circostanze:

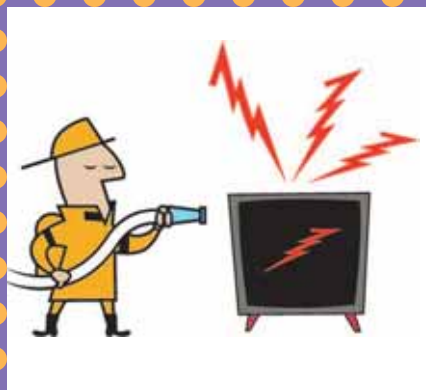
- a se il produttore non ha messo il prodotto in circolazione. Il prodotto si considera messo in circolazione quando: sia consegnato all'acquirente, all'utilizzatore o a un ausiliario di questi, anche se dato in visione o in prova. Per la messa in circolazione del prodotto è sufficiente anche la consegna al vettore o allo spedizioniere per l'invio all'acquirente o all'utilizzatore.
- b se il difetto che ha cagionato il danno non esisteva quando il produttore ha messo il prodotto in circolazione;
- c se il produttore non ha fabbricato il prodotto per la vendita o per qualsiasi altra forma di distribuzione a titolo oneroso, oppure non lo ha fabbricato o distribuito nell'esercizio della sua attività professionale;
- d se il difetto è dovuto alla conformità

del prodotto a una norma giuridica imperativa o a un provvedimento vincolante;

- o se lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche, al momento in cui il produttore ha messo in circolazione il prodotto, non permetteva ancora di considerare il prodotto come difettoso;
- o nel caso del produttore o fornitore di una parte componente o di una materia prima, se il difetto è interamente dovuto alla concezione del prodotto in cui è stata incorporata la parte o materia prima o alla conformità di questa alle istruzioni date dal produttore che la ha utilizzata.

Il Rapex (Rapid Alert System for Non-Food Products) è un sistema comunitario di scambio rapido di informazioni fra gli Stati Membri e la Commissione Europea riguardo a misure adottate per prodotti di consumo che presentano un rischio grave per la salute e la sicurezza dei consumatori, esclusi alimenti, farmaci e presidi medici. Istituito e regolamentato dalla Direttiva sulla Sicurezza Generale dei Prodotti 2001/95/EC (l'allegato II della Direttiva fa riferimento ad un documento di linee guida che specifica i punti chiave del protocollo d'azione), serve a garantire che la segnalazione di un prodotto pericoloso, effettuata da un'autorità nazionale, sia comunicata rapidamente a tutte le altre autorità nazionali europee ed alla stessa CE affinché vengano presi su tutto il territorio dell'UE, in maniera rapida, provvedimenti a tutela dei consumatori.

Il Sistema dunque ha la funzione di prevenire i rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori attuando interventi tempestivi su tutto il territorio UE per prodotti che



comportano un rischio grave per i consumatori. In concreto il sistema funziona così: le autorità nazionali di controllo, attraverso un Ente Nazionale preposto (il c.d. 'Punto di Contatto Nazionale') notificano alla Commissione Europea (DG SANCO - Direzione Generale Salute e Tutela dei Consumatori), la presenza sul mercato di un prodotto pericoloso attraverso moduli standard di notifica, cioè attraverso la compilazione di un formulario-tipo contenente le seguenti informazioni minime:

- le informazioni che individuano il prodotto (nome, gamma, marchio, descrizione, immagine);
- la descrizione del rischio che comporta il prodotto, gli studi esistenti per valutarlo ed i rischi individuati;
- le misure già adottate;
- le informazioni sulla distribuzione del prodotto nei paesi destinatari (ad es. canali utilizzati per la distribuzione).

A questo punto la CE esamina la segnalazione e, confermata la presenza del rischio (c.d. validation), inoltra le informazioni a tutti i Punti di Contatto Nazionali, dando notizia su Internet, con aggiornamenti settimanali, dei prodotti pericolosi e dei provvedimenti assunti. Le informazioni sono trasmesse a tutte le autorità preposte alla sorveglianza nei paesi dell'UE in modo che essi possano adottare gli opportuni provvedimenti di divieto o restrizione alla vendita o comunque imporre altre misure correttive. La Commissione Eu-

ropea pubblica con cadenza periodica un elenco delle notifiche Rapex accessibile ai consumatori.

Nel caso il prodotto sia già stato distribuito la Commissione può imporre agli Stati Membri, con decisione formale, particolari comportamenti (tra cui il ritiro dal mercato, il richiamo o l'avviso pubblico), iniziative che in genere spettano ai singoli Stati membri ma che possono essere emanate a livello comunitario in presenza di situazioni di urgenza o di grande diversità tra le strategie assunte dai singoli Stati per contrastare i rischi, situazioni in cui un intervento sopranazionale si palesi di particolare efficacia. Le decisioni emanate a livello comunitario hanno una vigenza massima di un anno.

L'applicazione di questo sistema è stata incrementata negli anni ed ha portato a molti risultati importanti, fra cui il ritiro dal mercato di prodotti pericolosi tra cui orsacchiotti, asciugacapelli, detersivi spray minimotociclette, accendini ed attacchi per sci, tutti prodotti di uso comune destinati ad avere una vasta diffusione sul mercato europeo.

La cooperazione fra i vari Stati dell'UE si è, attraverso questo sistema, intensificata a favore della sicurezza del Mercato Unico europeo e dei consumatori, come risulta dalle relazioni annuali pubblicate a cura della Commissione europea e della DG SANCO che ha espresso grande soddisfazione nei confronti del sistema RAPEX, in quanto efficace sistema di allarme e di sorveglianza. In questi ultimi

anni le relazioni del sistema RAPEX hanno evidenziato un aumento delle notifiche e dei prodotti ritirati dal mercato perché presentavano un rischio per i consumatori. Secondo la relazione annuale 2007 edita ad aprile scorso a cura della CE, fra quelli maggiormente segnalati vi sono:

- giocattoli (221 notifiche);
- apparecchiature elettroniche (174 notifiche);
- veicoli a motore (126 notifiche).

Il paese da cui provengono quasi il 50% dei prodotti notificati è la Cina, oggi uno dei principali esportatori di beni di consumo verso l'Europa. Per fare fronte a questa situazione la CE ha firmato nel 2006 un "Memorandum d'intesa" ed uno schema per assicurare maggiore sicurezza ai prodotti che entrano sul territorio comunitario. E' possibile accedere alle più recenti comunicazioni e news del sistema RAPEX consultando l'indirizzo Web http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapeX/rapeX_archives_en.cfm e soprattutto consultare il Weekly overview report of RAPEX notifications, in cui decine di prodotti pericolosi vengono descritti e illustrati.

In tutta l'UE vi sono norme armonizzate per garantire la sicurezza dei giocattoli. La Direttiva 88/378//CEE del Consiglio, del 3 maggio 1988, e la Direttiva 93/68/CEE prevedono le norme da applicare ai giocattoli ed a qualsiasi prodotto ideato e destinato ad essere utilizzato per fini di gioco da bambini di età inferiore ai 14 anni. Sono inoltre previsti determinati criteri di sicurezza o c.d. "esigenze essenziali" elaborati dagli organismi europei della normalizzazione, a cui i giocattoli devono rispondere sia al momento della loro fabbricazione che nella fase di immissione sul mercato. La CE ha inoltre emanato Decisioni volte a vietare l'immissione sul mercato di giocattoli prodotti con determinati materiali noti per la loro tossicità (es. il PVC) e ad istituire Comitati Scientifici di supporto alle attività di monitoraggio e prevenzione.

La valutazione della conformità dei giocattoli alle norme di sicurezza è a carico di organismi designati da parte degli Stati Membri. Le procedure di valutazione della conformità dei giocattoli si basano su



quanto previsto nella decisione 93/465/CEE del Consiglio sulla marcatura "CE". Sul giocattolo che rispetta le norme e le esigenze essenziali fissate per la sicurezza il fabbricante (o il suo mandatario per l'UE in caso di prodotto di provenienza extracomunitaria) appone, sotto la sua responsabilità, il contrassegno "CE" di conformità che rappresenta un marchio di sicurezza molto importante. È possibile trovare apposti sul giocattolo anche altri marchi, ma non devono essere confusi con il marchio di conformità. Gli Stati Membri emanano le sanzioni nel caso in cui il marchio CE sia stato apposto indebitamente.

Noti fatti di cronaca, che hanno portato ad una serie di operazioni concluse con il ritiro di grosse partite di giocattoli dal mercato, hanno messo in luce che quella dei giocattoli è una categoria a cui deve essere prestata la massima attenzione per prevenire il verificarsi di gravi incidenti domestici. Secondo il commissario europeo per la

Tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, bisogna "fare in modo che tutti gli anelli della catena svolgano meglio la loro funzione". A tal fine è necessario rafforzare i controlli sulla sicurezza interni e doganali, ma anche la cooperazione con i principali paesi produttori a livello mondiale.

Sono anche previste nuove norme europee per migliorare gli standard di sicurezza, aumentare la responsabilità di produttori e importatori e rafforzare la sorveglianza sui mercati, attraverso una serie di novità:

- divieto di utilizzare sostanze chimiche potenzialmente nocive (ad es. cancerogene) e limiti più bassi per alcune sostanze pericolose (ad es. piombo o mercurio);
- norme più rigorose e indicazione obbligatoria della presenza di eventuali parti di piccole dimensioni per prevenire gli incidenti;
- obbligo per i produttori di fornire informazioni tecniche più dettagliate su tutti i giocattoli per favorire l'attività delle autorità di sorveglianza dei mercati;
- previsione di ammende più elevate per i produttori che non si conformano ai requisiti di sicurezza previsti;
- divieto di vendere giocattoli indissociabili da prodotti alimentari, accessibili cioè solo dopo aver consumato il prodotto;
- maggiore visibilità della marcatura CE.

La garanzia post vendita: come tutela i consumatori

Questi cambiamenti dovrebbero contribuire a colmare le lacune della normativa vigente che risale al 1988. Tutti i paesi aderenti all'UE sono già tenuti ad applicare la normativa comunitaria e ad impedire la commercializzazione dei giocattoli poco sicuri, ma le disposizioni esistenti non tengono il passo con i nuovi prodotti né sono allineati ai risultati delle recenti ricerche in questo settore. Le nuove proposte dovrebbero integrare la normativa già in vigore rendendo il mercato dei giocattoli sempre più sicuro.

A livello comunitario, i diritti del consumatore in caso di acquisto di prodotti difettosi sono tutelati dalla direttiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 maggio 1999, sui contratti e le garanzie dei beni di consumo, recepita tre anni dopo dall'ordinamento Italiano (Dlgs 24/2002). La Direttiva prevede sui beni di consumo la garanzia legale, in base alla quale il consumatore può vantare vari diritti: il diritto ad avere il prodotto riparato o sostituito, di beneficiare di una riduzione di prezzo o anche di ottenere un rimborso integrale, quando il prodotto sia difettoso e non corrisponda a quanto previsto dal contratto di compravendita o alle sue aspettative circa la qualità e le prestazioni. Il consumatore può far valere questi diritti direttamente nei confronti del venditore, senza necessità di andare a rintracciare il produttore del bene acquistato. La garanzia legale tutela l'acquirente per qualsiasi anomalia del bene, cioè garantisce la conformità del bene al contratto di vendita: in sostanza la garanzia deriva direttamente dalla legge (per questo si dice legale) quale effetto del contratto stesso.

In aggiunta alla garanzia legale può essere offerta al consumatore dal produttore (ma anche dal venditore, ad esempio per estensione temporale della garanzia legale oltre i due anni obbligatori), una garanzia commerciale aggiuntiva, con la quale questi si fa carico di eventuali difetti del prodotto nei confronti del consumatore. La garanzia commerciale può essere limitata nella copertura territoriale, nei contenuti, nella durata e nelle prestazioni previste, proprio in conseguenza della sua natura facoltativa e discrezionale.

Questo quadro normativo mira a creare un sistema di garanzie forti, finalizzato a proteggere i consumatori all'interno del Mercato Unico,

rispetto a tutti i possibili contratti di vendita e, quindi, rispetto alla garanzia su tutti i beni che potenzialmente possono essere acquistati. Lo scopo è rafforzare le potenzialità del mercato comune, garantire una concorrenza sana tra le imprese (a parità di obblighi e oneri) e favorire la fiducia dei consumatori. E' sufficiente pensare all'incremento degli acquisti effettuati tramite internet, a distanza, per catalogo o anche effettuati presso le grandi catene di distribuzione, per rendersi conto di quanto sia utile ed importante per tutti i consumatori sapere che si può acquistare con tranquillità.

gistrato" come, ad esempio, le automobili), pure se da assemblare ed anche se usato (in questo caso la garanzia potrà avere una limitazione di durata). In sostanza un bene può definirsi di consumo quando si tratta di un bene mobile la cui normale ed ordinaria destinazione è il mercato dei consumatori. Non rientrano invece in questa categoria: i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie, l'acqua e il gas, tranne se confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata, e l'energia elettrica. Attenzione: gli acquisti effettuati con partita IVA non possono mai considerarsi come beni destinati al consumatore finale e dunque non sono assoggettati alle regole sulla garanzia dei beni di consumo.

Il Codice del Consumo italiano dedica alle garanzie sui beni di consumo una particolare attenzione. L'art. 128 del Codice si riferisce genericamente ai contratti di "vendita", pertanto questa disciplina si applica a tutti i tipi di vendita (anche alle vendite fuori dai locali commerciali, concluse a distanza, o alle vendite rateali, ecc.). Ai contratti di vendita sono equiparati anche altri contratti come quelli di permuta e di somministrazione, quelli di opera e tutti gli altri contratti finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre. Per il Codice del Consumo il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita.

Per bene di consumo si intende qualsiasi bene mobile (anche eventualmente "re-

Il venditore è qualsiasi persona, fisica o giuridica (sia pubblica che privata), che utilizza i contratti di vendita nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale. E' a questa figura che la legge attribuisce la responsabilità e l'onere di una garanzia post-vendita (detta "garanzia legale") verso il consumatore della durata di due anni, insieme con il già citato obbligo di fornire esclusivamente beni "conformi".

Il concetto di conformità non corrisponde a quello di vizio, anche se lo ricomprende. Infatti, mentre il c.d. vizio esprime la divergenza del bene acquistato dal consumatore rispetto al bene "tipo" perfetto per definizione, la c.d. conformità comprende, oltre a questo concetto, anche l'ulteriore di corrispondenza del bene all'offerta contenuta

nel contratto. Quindi, se ad esempio il bene viene offerto in vendita con determinate caratteristiche, il consumatore ha diritto a preenderle tutte. A tal proposito l'art. 129 del Codice afferma che si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se coesistono le seguenti circostanze:

- sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- sono conformi alla descrizione fatta dal venditore e possiedono le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

Il venditore è quindi, in base a questa normativa, vincolato rispetto anche alla pubblicità che viene fatta del prodotto o a quanto indicato nelle etichette. Non sarà vincolato dalle dichiarazioni pubbliche sul prodotto solo dimostrando che:

- non era a conoscenza della dichiarazione e non poteva conoscerla con l'ordinaria diligenza;
- la dichiarazione è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto in modo da essere conoscibile al consumatore;
- la decisione di acquistare il bene di consumo non è stata influenzata dalla dichiarazione.

Inoltre non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore era a conoscenza del difetto op-

pure se non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza (cioè ad un esame attento del prodotto) o se il difetto di conformità deriva da istruzioni o materiali forniti dal consumatore (permane l'obbligo del professionista di controllare comunque l'esattezza delle istruzioni e dei materiali ricevuti).

Il difetto di conformità che deriva dall'imperfetta installazione del bene è equiparato al difetto di conformità del bene stesso quando l'installazione, compresa nel contratto di vendita, è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità. Tale equiparazione si ha anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia da questo installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

La durata della garanzia legale dovuta dal venditore è di due anni; il suo contenuto non può essere in alcun modo limitato o soggetto a vincoli di alcun tipo, oneri o procedure particolari in capo al consumatore. Per il periodo di validità della garanzia il venditore è direttamente responsabile della conformità, del corretto funzionamento e delle eventuali operazioni di ripristino del bene.



Prima dell'istituzione della garanzia legale, fissata dalla legge in capo al venditore, questa era normalmente l'unica garanzia post-vendita esistente sui beni di consumo. Offerta facoltativamente dal produttore, aveva contenuto e durata variabile, anche se diffusamente omologatasi ad un anno per comune prassi in molti settori. Poteva contenere esclusioni e limitazioni, prevedere un contributo del consumatore alle spese di riparazione (es. la manodopera), o non coprire alcune parti del bene.

Oggi la garanzia del produttore prende il nome di garanzia convenzionale ulteriore, denominazione che lascia ben intendere la sua caratteristica di essere aggiuntiva alla garanzia legale dovuta per obbligo di legge dal venditore (che è invece completa nei contenuti, della durata fissa di due anni, gratuita e non rinunciabile o escludibile): la garanzia convenzionale non sostituisce mai, ma semplicemente si affianca a quella legale, in modo che il consumatore possa scegliere di avvalersene nel caso in cui questo sia per lui più conveniente, ad esempio se è di durata maggiore.

E' dunque una garanzia accessoria ed eventuale, di natura contrattuale. Il produttore stabilisce oggi come in passato in modo discrezionale quali contenuti e limiti dare alla sua garanzia e come condizionarne l'applicazione (casi di esclusione ecc.). L'art. 133 del Codice del Consumo prevede la garanzia convenzionale: stabilisce che essa vincola chi la offre secondo le modalità



indicate nella stessa dichiarazione di garanzia o nella relativa pubblicità. Chi la offre deve almeno indicare:

a) la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dalla normativa vigente a tutela del consumatore e che la

garanzia medesima lascia impregiudicati tali diritti;

b) in modo chiaro e comprensibile l'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.

A richiesta del consumatore, la garanzia deve essere disponibile per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile e deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.

La garanzia che non risponde a questi requisiti rimane comunque valida e il consumatore può continuare ad avvalersene ed esigerne l'applicazione.

Il produttore mette normalmente a disposizione una rete di centri di assistenza sul territorio, ai quali il consumatore è tenuto a rivolgersi nel caso voglia avvalersi della garanzia commerciale.

Con il recepimento della Direttiva europea, i produttori hanno adeguato la garanzia commerciale in modo da coprire gli obblighi del venditore in materia di garanzia, soprattutto per quanto riguarda i difetti e i guasti del prodotto: due anni di durata, riparazioni gratuite su qualsiasi parte del prodotto. Questo affinché i venditori potessero avvalersi delle rete dei centri di assistenza per le riparazioni in garanzia.

Tuttavia, la prassi adottata da alcuni venditori di indirizzare sempre e comunque i consumatori ai centri di assistenza del produttore non è corretta, in quanto la garanzia legale prevede che il venditore stesso si attivi per ottenere il ripristino della conformità del bene, eventualmente portandolo al centro di assistenza. Pertanto il bene va sempre riconsegnato al venditore.

Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il consumatore può chiedere a sua scelta al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Nei fatti una sostituzione sarà concessa solamente quando la riparazione sia più costosa: il rimedio della sostituzione è sproporzionato ogni qualvolta il difetto del bene sia di lieve entità e una riparazione sia sufficiente a ripristinarne appieno la conformità. Il consumatore potrà pretendere la sostituzione in caso di tempi eccessivi previsti per la riparazione, tali da comportare per lui notevoli inconvenienti, anche in relazione alla natura del bene acquistato. E' infatti stabilito nella norma che le riparazioni e le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare eccessivo disagio al consumatore.

Le spese tenute in considerazione per la valutazione di onerosità delle riparazioni si riferiscono ai soli costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedi-

zione al centro di assistenza, per la mano d'opera e per i materiali.

Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- ⓐ la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
- ⓑ il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo
- ⓒ la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

Per l'art. 132 il venditore è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene. Il consumatore decade dai diritti previsti dall'articolo 130, comma 2, se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui lo ha scoperto. Ciò significa che ai 24 mesi della garanzia biennale si dovranno aggiungere i due mesi previsti dalla legge per denunciare il vizio al venditore, con la conseguenza che complessivamente la garanzia legale opera per 26 mesi. E' bene ricordare di fare la denuncia al venditore per iscritto, di inviarla con

raccomandata A/R e di conservare copia sia della lettera e della ricevuta di ritorno. La denuncia non è invece necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

E' molto importante sapere che i difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene si presume esistessero già al momento della consegna, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. Questa presunzione eviterà al consumatore di dover provare alcunché al venditore, basterà quindi denunciare il vizio e riconsegnare al venditore il bene non conforme entro i sei mesi.

In base all'art. 134 del codice del Consumo è nullo ogni patto, precedente alla comunicazione al venditore del difetto di conformità, volto ad escludere o limitare in qualsiasi maniera i diritti riconosciuti al consumatore. La nullità può essere fatta valere solo dal consumatore ed è rilevabile d'ufficio dal giudice.

Nel caso di beni usati le parti possono limitare la durata della responsabilità del venditore, ad un periodo di tempo in ogni caso non inferiore ad un anno, prevedendolo esplicitamente nel contratto di vendita. Ove non diversamente pattuito per iscritto, la garanzia si intende della durata di due anni anche per i beni usati. Non sono ammesse altre limitazioni ed esclusioni.

È inoltre nulla ogni clausola contrattuale che preveda l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extra-comunitario ed abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dalla legge, se il contratto presenti uno stretto collegamento con il territorio di uno Stato Membro dell'Unione Europea.

L'art. 135 del Codice assicura, infine, che restino validi tutti i diritti attribuiti al consumatore da altre norme dell'ordinamento giuridico.



In caso di reclamo del consumatore che non venga accolto dall'impresa o dal professionista e si trasformi in una controversia nazionale o internazionale in ambito UE, anziché rivolgersi alle Autorità Giudiziarie ordinarie, è possibile ricorrere all'A.D.R. (Alternative Dispute Resolution).

Il sistema ADR offre strumenti di accesso alla giustizia alternativa quali l'arbitrato e la conciliazione. Tali procedure hanno il pregio di risolvere con efficacia una lite e di prevenire un giudizio in tribunale, con i suoi tempi, i suoi costi imprevedibili (spesso proibitivi per una lite in tema di consumo, magari di modesta entità economica), le sue complesse procedure e la necessità di assistenza legale.

I vantaggi rispetto ai procedimenti giudiziari ordinari sono evidenti, specialmente nei casi di controversia transfrontaliera.

La conciliazione e l'arbitrato sono purtroppo ad oggi ancora strumenti poco conosciuti e, pertanto, anche poco utilizzati, ma in molti Paesi si sta diffondendo la consuetudine di ricorrere a procedure alternative alle controversie (soprattutto per quanto riguarda la materia civile e commerciale), basate sull'intervento di persone terze ed imparziali con funzioni di mediazione.

•La conciliazione: consiste in uno strumento volontario di risoluzione delle controversie attraverso cui le

parti tentano, con una negoziazione gestita da un soggetto terzo, di raggiungere un accordo che le soddisfi entrambe. La conciliazione può avvenire anche davanti al Giudice di Pace il quale può assumere questa funzione conciliativa su richiesta delle parti per evitare un vero e proprio giudizio. La conciliazione preserva spesso il rapporto tra impresa e consumatore. Il verbale di conciliazione firmato tra le parti è vincolante per entrambe.

•L'arbitrato: può essere: Arbitrato irrituale che si propone di comporre una controversia in via equitativa, spesso con vera e propria forma di transazione e si conclude con un atto che si chiama lodo; Arbitrato rituale che consiste in un "giudizio privato", cioè effettuato da soggetti che operano come giudici, con i poteri loro delegati dalle parti di comune accordo, contrattualmente. L'arbitrato rituale si conclude con una pronuncia (detta lodo arbitrale) la cui efficacia è analoga a quella di una sentenza. In genere vi ricorrono le imprese, in quanto i costi sono ben più elevati della conciliazione (l'Arbitro è sempre un esperto, spesso un libero professionista, e si avvale se necessario di perizie tecniche).

Rivolgetevi al centro Europeo Consumatori per conoscere l'organismo ADR più adatto al vostro caso e più vicino a voi e per farvi consigliare.

La rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori informa i cittadini in tutte le tematiche del consumo transfrontaliero in ambito UE ed li assiste nella presentazione dei reclami, indirizzando le controversie alla risoluzione extragiudiziale (ADR) quando possibile. Vi è un Centro Europeo Consumatori in ogni Stato Membro, oltre a Norvegia e Islanda. Le attività del Centro Europeo Consumatori:

- **Informazione:** diffondere informazione sulla legislazione a tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla disciplina comunitaria, alla sua applicazione a livello nazionale e al consumo transfrontaliero in ambito UE; rispondere a tutte le richieste individuali di informazione da parte dei consumatori. Tra i principali obiettivi del Centro c'è quello di mettere i consumatori nella condizione di acquistare, nell'ambito del Mercato Interno, con serenità e nella piena consapevolezza dei propri diritti e doveri.

- **Assistenza in caso di reclamo:** offrire consulenza e assistenza individuale ai consumatori nella valutazione dei loro casi e nella presentazione di reclami, informarli sulle possibilità di risoluzione e fungere da tramite, insieme al competente CEC dell'altro paese interessato, tra consumatore e impresa, per facilitare la comunicazione delle richieste del consumatore e il loro accoglimento da parte dell'impresa stessa. Il centro si attiva cioè perché le fondate pretese dei consumatori abbiano supporto linguistico, tecnico-giuridico e di mediazione presso l'impresa, tramite il contatto qualificato di esperti del consumo che "istruiscono" il reclamo e lo presentano appropriatamente, seguendone gli sviluppi per conto del consumatore.

- **Assistenza in caso di controversie** per aiutare il consumatore, laddove opportuno, ad accedere ad un organo di risoluzione extragiudiziale e per monitorare la controversia: la conciliazione può risolvere la maggior parte delle controversie fra consumatori ed imprese, con tempi e costi contenuti. Il Centro Europeo Consumatori si attiva per facilitare l'uso di questo importante strumento a livello transfrontaliero.

- **Sviluppo dell'adr.** L'Alternative Dispute Resolution (o risoluzione extragiudiziale delle controversie) è ancora poco conosciuta ed utilizzata, ma presenta grandi vantaggi per il contenzioso dei con-

sumatori. L'impegno del Centro Europeo Consumatori è quello di fornire informazioni dettagliate sugli organi extragiudiziali nazionali, le loro modalità di funzionamento e le procedure di conciliazione o arbitrato, facilitando la cooperazione con tali organismi. Una intensa attività di sensibilizzazione dei cittadini e delle imprese ai vantaggi dell'ADR costituisce una delle priorità del Centro.

• **Monitoraggio e cooperazione nell'ambito della rete Ecc-Net.** Le problematiche che insorgono in materia di consumo a livello europeo vengono costantemente monitorate ed indagate dalla rete dei Centri Europei Consumatori, con statistiche ed approfondimenti. Le attività di raccolta

ed analisi delle informazioni relative alla casistica dei reclami e del contenzioso supportano la prevenzione, la programmazione politica e l'intervento legislativo o repressivo da parte delle istituzioni europee e nazionali. Inoltre si sviluppa una collaborazione efficace nell'ambito della rete, rinforzando le azioni a tutela dei consumatori.

La sede principale ECC-Net Italia è:
Centro Europeo Consumatori
Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma
Tel 06 44238090 – 06 44290734
Fax 06 44118348
E-mail: info@ecc-netitalia.it
Internet: www.ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

Sede principale: Via G.M. Lancisi 31 - 00161 Roma

Tel.: (+39) 06 44290734/ (+39) 06 44238090 Fax: (+39) 06 44118348

E-mail: info@ecc-netitalia.it

**Centro Europeo Consumatori
Italia**



Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare

Il Centro Europeo Consumatori dialoga con l'impresa per esporre le tue ragioni e vedere accolto il tuo reclamo

**Il Centro
Europeo
Consumatori
ti informa e ti assiste**

Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle controversie di consumo in ambito europeo

**Problemi
di consumo
transfrontaliero?**

Il Centro Europeo Consumatori lavora in stretto contatto con la Commissione Europea, le istituzioni nazionali a tutela dei consumatori e gli altri Centri europei della rete ECC - Net per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico europeo.



Progetto cofinanziato da:



MINISTERO
DELLO SVILUPPO ECONOMICO
DG AMTC



EUROPEAN COMMISSION
DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

