



Martedì 17/01/2012

## TUTELA DEI CONSUMATORI

A cura di: Studio Solignani

Ho pensato di creare questa ulteriore scheda per riunire in un unico documento le considerazioni e i consigli che quasi sempre si devono dare a chi ha un problema di tipo «consumeristico», cioè ancora molta, probabilmente troppa, gente nel nostro Paese.

Il difetto fondamentale della tutela dei consumatori non è assolutamente la mancanza di leggi. Attualmente infatti, per lo più per effetto di disposizioni adottate in recepimento di direttive comunitarie, il consumatore in Italia dispone di moltissime regole a suo favore in materia di garanzie, clausole vessatorie, diritto di recesso, servizi telefonici e così via (anche se mancano ancora disposizioni corrispondenti alle lemon law statunitensi per le automobili, di cui ci sarebbe a mio giudizio bisogno).

Il problema vero, attualmente, è quello di capire come può muoversi un consumatore quando la controparte, cioè solitamente chi gli ha venduto un bene o un servizio, non fa quello che prevede la legge, quindi ad esempio non gli riconosce una riparazione in garanzia, tiene troppo tempo un bene per la riparazione, non provvede alla sostituzione, non gli consente l'esercizio del recesso e simili.

Questo problema deriva dal fatto che le transazioni che di solito coinvolgono un consumatore sono di basso importo economico e quindi non c'è, quasi sempre, la convenienza concreta di rivolgersi ad un legale e iniziare procedimenti giudiziari, con tutti i rischi connessi.

Se, ad esempio, un operatore telefonico non accredita una ricarica di 20 euro, oppure c'è un problema con una scheda grafica o un mouse acquistati su internet per 30 o 40 euro, è pensabile che il cliente si rivolga ad un legale che, per una consulenza e una diffida, chiede (peraltro giustamente) di essere pagato minimo 50-100€, e che dire quando poi la consulenza e la correlativa lettera di diffida alla controparte magari non sono nemmeno risolutive e bisogna poi valutare di procedere giudizialmente nei confronti della controparte, cosa per la quale le spese possono diventare anche dell'ordine di migliaia di euro?

È vero che se fai causa e la vinci, in teoria, il giudice dovrebbe poi condannare la parte soccombente a rimborsarti le spese, ma ci sono tre rischi ineliminabili nel fare una causa:

- innanzitutto la sicurezza di vincere la causa non si può mai avere in assoluto: il giudice può propendere per una interpretazione diversa da quella proposta dal tuo legale (nel campo legislativo sono più le incertezze che le certezze), oppure semplicemente sbagliarsi, o magari i tuoi testimoni potrebbero non essere sufficientemente convincenti o addirittura venire a dire il contrario di quello che pensavi tu;

- la causa si può vincere e il giudice può, per vari motivi, disporre la compensazione delle spese cioè che ognuno si paghi il suo avvocato;



- la causa si può vincere e il giudice può condannare controparte a rimborsarti le spese, ma tu puoi non riuscire ad eseguire la condanna, perchè controparte nel frattempo è diventata insolvente, o è fallita, o cose del genere.

Intanto, naturalmente, tu devi pagare il tuo legale, perchè lavora per te ed è giusto che sia pagato per il suo lavoro, e la causa magari dura un anno o due, se dal giudice di pace, diversi anni se dal Tribunale.

Questo fa sì che la maggior parte della gente che prende piccole/medie fregature lascia perdere: sostanzialmente rinuncia a far valere i propri diritti, perchè per farli valere dovrebbe spendere di più di quello che ricaverebbe.

Quale può essere, dunque, la soluzione a questo problema? Vediamo le varie possibilità, con le nostre osservazioni al riguardo:

- rivolgersi alle associazioni dei consumatori; onestamente, a mio giudizio è un ottimo sistema per ottenere un'assistenza di scarsa qualità. Le associazioni dei consumatori, in realtà, sono, come ha apertamente ammesso il presidente di una delle più famose in una intervista all'Espresso mai smentita, associazioni di avvocati alla ricerca di incarichi. Nel momento in cui un consumatore si presenta presso l'associazione, se è iscritto, l'associazione fa, personalmente o tramite un avvocato organico alla stessa, una lettera di diffida, esattamente come farebbe un avvocato libero professionista, ma di solito con minor qualità derivante dallo svolgere le cose in serie. Se la diffida, come spesso accade, non porta a nessun risultato, rimane sempre necessario procedere giudizialmente, allora rimangono i problemi di cui ai tre punti sopra elencati, che l'intervento di nessuna associazione può rimuovere.

- rivolgersi ad un avvocato «amico» o parente; anche questa è una soluzione che mi lascia molto perplesso, naturalmente dipende da caso a caso ma io, ad esempio, per un amico o un parente, se posso fare una breve consulenza e magari anche una lettera di diffida, difficilmente posso lavorare una intera causa; il punto poi è che quand'anche lo facessi non potrei evitare al mio amico-cliente il rischio di essere condannato alle spese, che in una causa civile c'è sempre, nella qual eventualità perderemmo sia i soldi che, probabilmente, entrambi anche l'amicizia. Diciamo che se si pensa che si possa risolvere con una semplice diffida, si può provare, ma statisticamente i casi che si possono risolvere in questo modo sono la minor parte.

- munirsi di una copertura di tutela giudiziaria; questa è di gran lunga la soluzione migliore, dal momento che il consumatore che ne dispone può incaricare un legale, ma anche un tecnico per svolgere accertamenti (ad esempio sulla difettosità del bene), a spese della compagnia, senza cacciare un centesimo di tasca propria. Il consumatore può scegliere il legale che preferisce per fare la diffida stragiudiziale, che verrà appunto «pagata» dalla compagnia. Se la diffida non sarà risolutiva, e sarà necessario andare in causa, la compagnia pagherà anche le spese della causa; se la causa andrà male, e il consumatore verrà condannato a pagare le spese di controparte, queste spese saranno pagate sempre dalla compagnia. In questo modo, vengono eliminati i tre rischi tradizionali che gravano su chi intraprende



una causa.

Il «difetto» di questo sistema di tutela è che bisogna averlo prima che sorga il problema: non è che uno prende una fregatura, quindi acquista una tutela giudiziaria e poi la usa per pagare l'avvocato; la tutela giudiziaria è una assicurazione, bisogna farla appena possibile e poi si può usare se eventualmente durante l'anno di vigenza (per molti casi c'è anche un periodo di carenza iniziale, proprio per evitare che qualcuno faccia il furbo) in caso di insorgenza di problemi. Il fatto è che in Italia, a differenza di altri paesi dove è diffusissima (come ad es. la Germania), quasi nessuno ha la tutela giudiziaria, molti non sanno nemmeno che esiste una cosa del genere, quindi, quando subiscono una fregatura, hanno i classici problemi di cui abbiamo già detto.

- il patrocinio a spese dello Stato. È una opzione, per chi ne ha i requisiti (bisogna essere sotto ad un certo limite di reddito annuale), anche se non elimina comunque il rischio di venire condannati alle spese in caso di perdita della causa. Inoltre, non offre copertura per la diffida, la consulenza e tutta l'attività stragiudiziale, che quindi il consumatore deve pagare di tasca propria, a meno che non trovi l'avvocato amico di cui dicevamo prima.

Per questi motivi, a mio giudizio, la tutela dei consumatori in Italia sarà effettiva solo quando saranno adeguatamente diffuse le forme di tutela giudiziaria. Se non ne avete una, valutate di procurarvela. Facendo spesso acquisti, specialmente su internet, su ebay o altro, può tornarvi utile in molti casi e ad ogni modo conferisce tanta serenità (la tutela serve anche per resistere a cause che altri fanno a noi).

Allo stato attuale, i miei consigli per i consumatori che prendono una fregatura sono i seguenti:

- se hai una tutela giudiziaria -> incarica subito un legale, che provvederà ad interfacciarsi con la compagnia e a fare quel che è necessario per la tua tutela

- se non hai una tutela giudiziaria; in questo caso ci possono essere ulteriori possibilità:

- hai diritto al patrocinio a spese dello Stato: fai o fai fare la domanda di ammissione al beneficio e poi, in caso di ammissione, coltiva la questione, facendo attenzione a che sia ben munita di basi legali per contenere al massimo il rischio di una condanna alle spese;

- non hai diritto al patrocinio a spese dello Stato: chiedi un preventivo ad un legale, specificando per bene il valore della vertenza per fare una diffida stragiudiziale per vedere se controparte, ricevendola, si mette nell'ordine di riconoscere i tuoi diritti.

Avv. Tiziano Solignani

Fonte: <http://blog.solignani.it>