

CONSUMATORI

Al via la nuova legge: in un elenco ufficiale le associazioni abilitate a difendere gli utenti

Il reclamo diventa doc

Interventi senza confini: salute, qualità dei prodotti, contratti e servizi pubblici

MILANO — Entra in vigore sabato prossimo la nuova legge sui diritti dei consumatori. Molte le novità: vengono istituiti presso il ministero dell'Industria un elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale e un Consiglio nazionale; le organizzazioni inserite in questo registro sono legittimate a promuovere azioni inibitorie davanti al giudice a tutela degli interessi collettivi; viene autorizzato un finanziamento annuo a favore dei movimenti iscritti.

Il provvedimento, pur allineando l'Italia al panorama europeo, ha già suscitato alcune critiche, prime fra tutte la discriminazione tra organizzazioni "registrate" e non e il ruolo affidato al ministero dell'Industria, spesso controparte delle associazioni.

SERVIZI A PAG. 5

La carta delle garanzie

I punti chiave della legge 281/98 sui diritti dei consumatori e degli utenti

I diritti fondamentali

Tutela della salute; sicurezza e qualità di prodotti e servizi; adeguata informazione e corretta pubblicità; educazione al consumo; correttezza e trasparenza nei rapporti contrattuali relativi a beni e servizi; promozione e sviluppo dell'associazionismo; standard di qualità ed efficienza per i servizi pubblici

Il ruolo delle associazioni

Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite in un apposito elenco presso il ministero dell'Industria sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi ricorrendo al giudice competente

L'iscrizione all'elenco

Per iscriversi all'elenco le associazioni devono avere i seguenti requisiti: costituzione e attività continuativa da almeno tre anni; possesso di uno status; iscritti pari allo 0,5 per mille della popolazione nazionale; presenza in almeno 5 regioni; elaborazione di un bilancio annuale trasparente

La tabella di marcia

La legge entra in vigore il 29 agosto. Entro 60 giorni sarà emanato il Dm dell'Industria sulle procedure per l'iscrizione all'elenco ed entro 90 il Dpcm per l'estensione delle agevolazioni della legge sull'editoria (416/81). Dovrà essere anche emanato il Dpcm per la nomina del Consiglio nazionale di consumatori e utenti

Un filtro di troppo

di Vincenzo Zeno-Zencovich

Una economia e una società largamente basate sui consumi individuali e familiari hanno bisogno che i consumatori siano un soggetto — economico, sociale e politico — attivo e non amorfo destinatario di scelte altrui. Un consumatore attento ed esigente è essenziale per incentivare la qualità dei prodotti e dei servizi offertigli e dunque per incoraggiare la concorrenza fra le imprese basata sul rapporto qualità-prezzo.

Tutto questo è stato ben compreso nel mondo dell'imprenditoria, dove si è fatta strada, sia pure con ostacoli, una visione *consumer oriented*, volta ad assicurare "qualità totale" e a ottenere "certificazioni di qualità".

(continua a pag. 5)

Il Sole

Lunedì 24 Agosto 1998

Un filtro di troppo

(continua da pag. 1)

E ciò non per filantropiche inclinazioni ma semplicemente perché si sa che il cliente soddisfatto tornerà da quel produttore assicurandogli, in un ambiente sempre più competitivo, quella piccola o grande quota di mercato dalla quale potrà espandersi.

Per queste ragioni la politica consumeristica promossa — ancora in termini troppo blandi — dalla Unione europea va vista con favore. In questo processo l'Italia, tanto per cambiare, ha messo in luce ritardi inaccettabili, recependo con dieci e talvolta venti anni di ritardo soluzioni e istituti che sono pane quotidiano in altri Paesi europei.

Arriva ora la legge 30 luglio 1998, n. 281 («Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti»), che però si espone a non poche critiche, anche perché il grande ritardo consentiva di fare tesoro di anni e anni di esperienze straniere, talvolta assai positive, talaltre meno. In buona sostanza la legge si limita a disciplinare le associazioni dei consumatori, stabilendo le regole per la loro rappresentanza all'interno di un «Consiglio nazionale» costituito presso il ministero dell'Industria ed estendendo a esse le provvidenze e le agevolazioni che la mai troppo vituperata legge 416/81 assegna alle imprese editrici. Vincenzo Franceschelli ha già sul Sole-24 Ore del 18 agosto, messo in luce i discutibili criteri in base ai quali alcune associazioni verranno classificate di "serie A", godendo di benefici e privilegi, e altre di "serie B", rimanendone escluse.

A tali rilievi va aggiunta una obiezione di principio e di sostanza: è quanto mai inopportuno che un neonato organismo — peraltro piuttosto pletorico e già dotato di scarsi poteri — venga incardinato presso il ministero dell'Industria, che storicamente — e del tutto indipendentemente da buone volontà soggettive passate e presenti — rappresenta se non l'antagonista, il contraddittore principale in una corretta dialettica imprese-consumatori. In tal modo si tende a favorire una confusione di ruoli e una collusione (nel senso economico del termine) fra portatori di interessi spesso assai diversi. Tale rilievo appare tanto più preoccupante ove si consideri che è il ministero dell'Industria ad accertare i requisiti delle associazioni di "serie A" e dunque a dare loro accesso alle provvidenze e alle agevolazioni di legge.

In secondo luogo la legge anziché attribuire al Consiglio funzioni prive di ogni incisività («esprimere pareri, ove richiesto», «formulare proposte», «promuovere studi», «elaborare programmi» e altre amenità del genere), poteva fin d'ora porre rimedio a una delle più vistose carenze del recente recepimento della direttiva sulle clausole vessatorie.

L'articolo 1469-*sexies* del Codice civile, infatti, viene generalmente interpretato dai giudici (ai quali viene chiesto di espungere in via preventiva clausole vessatorie dai contratti standard con i consumatori) nel senso della tradizionale giurisprudenza in tema di articolo 700 del Codice di procedura civile: occorre un pregiudizio «grave, imminente e irreparabile» per concedere l'inibitoria richiesta. E poiché nel caso delle clausole vessatorie il danno è solo eventuale, ipotetico e riparabile attraverso il risarcimento, il ricorso delle associazioni dei consumatori non può essere accolto.

Sarebbe bastata una piccola modifica all'articolo 1469-*sexies* per correggere la stortura. Occorrerà, invece, attendere la direttiva sulla tutela inibitoria a favore dei consumatori e i consueti lunghi tempi di recepimento. Una brutta figura che potevano francamente (e facilmente) risparmiarci.

Vincenzo Zeno-Zencovich