

Indice

pag.

Introduzione

Consumatori e mercato

GUIDO ALPA

| | |
|--|----|
| 1. “Consumatore”: la costruzione di un concetto giuridico | 1 |
| 2. La nozione economica di consumatore | 5 |
| 3. La nozione sociologica di consumatore | 8 |
| 4. Il mercato digitale | 11 |
| 5. Il consumatore post-moderno: <i>consumer</i> v. <i>prosumer</i> | 14 |
| 6. La discussione attuale sulla nozione di consumatore | 15 |
| Indice delle opere citate | 21 |

Capitolo I

La tenzone tra diritto dei consumatori e tecnologia all’insegna del *consumptor technologicus*

ETTORE LOMBARDI

| | |
|--|----|
| 1. Alle origini del diritto dei consumatori in Italia o dei tratti di una inarrestabile progressiva affermazione | 23 |
| 2. Le recenti evoluzioni del diritto dei consumatori che hanno condotto a una nuova percezione del concetto di consumatore e di mercato unico: il <i>Consumers’ New Deal</i> | 43 |
| 3. L’incidenza della tecnologia sulle forme economiche e la incidenza dell’apporto collaborativo | 47 |
| 4. La <i>disruptive technology</i> e il suo impatto sul quadro normativo esistente | 52 |
| 5. <i>Cogitationes</i> sulla nozione di consumatore e sulla tecnologia: dall’ <i>homo oeconomicus</i> al <i>consumptor technologicus</i> ? | 57 |
| Indice delle opere citate | 62 |

v

Capitolo II

La figura del consumatore nel codice del consumo

CALOGERO ALBERTO VALENZA

| | |
|--|-----|
| 1. Premessa | 67 |
| 2. Origine ed evoluzione della nozione di consumatore | 71 |
| 3. L'ambito di applicazione della definizione generale di consumatore del codice del consumo | 79 |
| 3.1. La nozione di "consumatore medio" | 82 |
| 4. Alcune questioni sulla definizione generale di consumatore | 85 |
| 4.1. Il consumatore come persona fisica. Primi tentativi di estendere la tutela alle organizzazioni e alle imprese | 86 |
| 4.2. Il problema dello scopo dell'atto | 92 |
| Focus: La figura del "prosumer" (C.A. Valenza) | 97 |
| Focus: La nozione di consumatore tra le teorie del contratto asimmetrico e del terzo contratto (C.A. Valenza) | 100 |
| Focus: L'applicazione della disciplina consumeristica al fideiussore (G. Capilli) | 105 |
| Indice delle opere citate | 109 |

Capitolo III

Clausole vessatorie, codice del consumo e forme di tutela

MARIA TERESA VERTERAMO

| | |
|--|-----|
| 1. Premessa | 117 |
| 2. La nozione generale di clausola vessatoria nel codice del consumo. La presunzione di vessatorietà | 120 |
| 3. La trattativa individuale | 130 |
| 4. La violazione del dovere di trasparenza (art. 35) | 132 |
| 5. La nullità di protezione (art. 36) | 134 |
| 6. Le forme di tutela | 136 |
| 7. La tutela collettiva | 137 |
| 8. La tutela amministrativa | 139 |
| 8.1. La fase istruttoria | 144 |
| 8.2. La consultazione obbligatoria e quella facoltativa | 146 |
| 8.3. Il provvedimento di declaratoria di vessatorietà della clausola | 148 |

pag.

| | |
|---|-----|
| Focus: Le clausole vessatorie nei contratti delle scuole private. Questioni in periodo di pandemia: le c.d. “clausole Covid” (G. Capilli) | 150 |
| Indice delle opere citate | 152 |

Capitolo IV

Garanzie e rimedi nelle vendite ai consumatori

GIOVANNA CAPILLI

| | |
|--|-----|
| 1. Introduzione | 157 |
| 2. La garanzia legale di conformità | 163 |
| 3. La qualità di consumatore dell’acquirente di beni di consumo | 164 |
| Focus: <i>E-commerce</i> e minori | 167 |
| 4. Ambito di applicazione e definizioni | 173 |
| 5. I beni di consumo | 181 |
| 6. I beni usati | 185 |
| 7. La consegna del bene conforme al contratto | 186 |
| 8. Criteri presuntivi della conformità | 189 |
| Focus: Durabilità del prodotto e obsolescenza programmata | 192 |
| 9. I rimedi | 194 |
| 10. Regresso del venditore nei confronti dell’effettivo responsabile | 209 |
| Focus: Il caso <i>Amazon vs Bolger</i> | 213 |
| 11. I termini | 216 |
| 12. La garanzia convenzionale | 223 |
| 13. Carattere imperativo delle disposizioni a tutela del consumatore | 229 |
| Focus: La garanzia per i beni ricondizionati o rigenerati | 230 |
| Indice delle opere citate | 231 |

Capitolo V

I contratti conclusi con tecniche di comunicazione a distanza

FRANCESCA GERVASIO

| | |
|---|-----|
| 1. Il fenomeno delle vendite a distanza e gli interessi sottesi all’adozione della direttiva 2011/83/UE | 237 |
| 2. Le parti, l’oggetto, l’ambito applicativo della disciplina sulle vendite a distanza | 247 |

VII

| | <i>pag.</i> |
|---|-------------|
| 3. L'autodeterminazione del consumatore all'acquisto | 253 |
| Focus: La pratica dei costi occulti | 270 |
| 4. Il diritto di recesso: tempi e modalità di esercizio, effetti, obblighi delle parti e casi esclusi | 276 |
| 5. La fase esecutiva del rapporto contrattuale | 288 |
| Focus: Il <i>teleselling</i> nella prassi | 298 |
| 6. Considerazioni finali | 300 |
| Indice delle opere citate | 304 |

Capitolo VI

I contratti del commercio *on line*

ETTORE BATTELLI

| | |
|---|------------|
| 1. I contratti telematici | 311 |
| 2. Il quadro normativo e l'ambito di applicazione | 315 |
| 3. Principali tipologie di scambi telematici e nozione di contratto telematico | 322 |
| 4. Asimmetrie informative, obblighi di informazione e principio di trasparenza | 327 |
| 5. La fase delle trattative | 334 |
| 6. La formazione del contratto <i>on line</i> | 339 |
| 6.1. Il contratto concluso tramite scambio di <i>e-mail</i> | 341 |
| 6.2. La conclusione del contratto <i>on line</i> "point and click" | 345 |
| 6.3. Conclusione del contratto <i>on line</i> per mezzo dell'inizio dell'esecuzione | 346 |
| 6.4. Offerta al pubblico e invito a proporre | 348 |
| 7. La conoscibilità delle condizioni generali di contratto <i>on line</i> | 351 |
| 8. La sottoscrizione <i>on line</i> delle clausole vessatorie | 355 |
| 9. Il <i>Geoblocking</i> | 360 |
| 10. L'esecuzione del contratto <i>on line</i> : gli strumenti di pagamento | 362 |
| Focus: Il fenomeno delle "monete virtuali" | 363 |
| 11. Il diritto di recesso nei contratti telematici | 367 |
| 12. Le comunicazioni commerciali non sollecitate | 370 |
| 13. Le <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) | 374 |
| 13.1. La piattaforma europea di risoluzione delle controversie <i>on line</i> | 378 |
| Indice delle opere citate | 382 |

Capitolo VII**Il diritto di recesso**

ETTORE BATTELLI e VINCENZO ROSSI

| | |
|--|-----|
| 1. Evoluzione della normativa | 391 |
| 2. Natura giuridica | 395 |
| 3. Esercizio del diritto di recesso: modalità | 398 |
| 4. Decorrenza del termine | 403 |
| Focus: Il diritto di recesso come rimedio | 405 |
| 5. Perfezionamento del vincolo e diritto di recesso | 408 |
| 6. Effetti del recesso ed ulteriori obbligazioni delle parti. Esclusioni | 417 |
| 7. Ipotesi speciali di recesso di pentimento e frammentarietà della disciplina | 423 |
| 8. Il diritto di recesso e la razionalità economica del consumatore | 427 |
| Focus: Il diritto di recesso tra “razionalità imperfetta” e tutela della libertà dell’individuo | 436 |
| Indice delle opere citate | 440 |

Capitolo VIII**Diritto di recesso e obblighi informativi**

GAIA FAUTTILLI

| | |
|---|-----|
| 1. L’impatto della direttiva 2011/83/UE sulla disciplina del diritto di recesso | 449 |
| 2. L’obbligo di informazione gravante sul professionista | 452 |
| 2.1. Legame tra informazione e recesso | 455 |
| 2.2. La violazione degli obblighi di informazione del diritto di recesso | 458 |
| Focus: Il diritto di recesso nella commercializzazione a distanza dei servizi finanziari | 462 |
| 3. Termini e modalità per l’esercizio del diritto di recesso | 465 |
| 4. Gli effetti del recesso | 469 |
| 5. Verso un ammodernamento delle regole sul recesso con la direttiva 2161/2019/UE | 474 |
| Indice delle opere citate | 476 |

Capitolo IX**I pacchetti turistici: la nuova disciplina**

SIMONA SERAFINI

| | |
|---|-----|
| 1. Normativa di riferimento e ambito di applicazione | 481 |
| 2. Le modifiche introdotte dal d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62 | 483 |
| 3. La nozione ampliata di pacchetti turistici | 483 |
| 4. I cosiddetti “servizi turistici collegati” | 485 |
| 5. Obblighi informativi | 487 |
| 6. Revisione del prezzo | 491 |
| 7. Modifiche delle ulteriori condizioni del contratto diverse dal prezzo | 492 |
| 8. Diritto di recesso prima dell’inizio del pacchetto | 496 |
| 9. Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio | 500 |
| 10. Danno da vacanza rovinata, inadempimento, prescrizione | 501 |
| 11. Obbligo polizza assicurativa o garanzia bancaria | 511 |
| 12. Irrogazione di sanzioni e modalità di risoluzione delle controversie: AGCM e ADR | 512 |
| Focus: Principio di autoreponsabilità: il consumatore non ha sempre ragione (G. Capilli) | 515 |
| Indice delle opere citate | 516 |

Capitolo X**L’azione inibitoria**

ALESSANDRO PALMIGIANO

| | |
|--|-----|
| 1. L’art. 37 c. cons. | 519 |
| 1.1. I soggetti dell’azione inibitoria: la legittimazione attiva e passiva | 520 |
| 1.2. Utilizzazione o raccomandazione di utilizzo delle condizioni generali di contratto contenenti clausole abusive | 531 |
| 1.3. L’accertamento dell’abusività: i criteri di valutazione del carattere vessatorio delle clausole ai fini dell’inibitoria | 533 |
| 1.4. L’art. 37, comma 2, c. cons.: l’azione inibitoria cautelare in generale ed il problema dei giusti motivi d’urgenza | 534 |

| | <i>pag.</i> |
|--|-------------|
| 1.5. I giusti motivi d'urgenza: orientamenti giurisprudenziali e dottrinali | 537 |
| 1.6. La pubblicazione e la mancata esecuzione della sentenza | 544 |
| 2. L'art. 37 <i>bis</i> c. cons. | 545 |
| 3. L'azione inibitoria generale di cui all'art. 140 c. cons. Fattispecie concrete ed orientamenti giurisprudenziali | 553 |
| 3.1. L'inibitoria cautelare | 558 |
| 3.2. Le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate. La pubblicazione della sentenza | 560 |
| 3.3. L' <i>astreinte</i> | 563 |
| 4. L'art. 140 <i>bis</i> c. cons. | 567 |
| 4.1. La legittimazione attiva | 567 |
| 4.2. La competenza | 570 |
| 4.3. Il sistema di adesione | 572 |
| 4.4. Il giudizio di ammissibilità | 573 |
| 4.5. La natura e il contenuto della sentenza | 577 |
| 5. Abrogazione degli artt. 139, 140 e 140 <i>bis</i> c. cons. | 578 |
| Indice delle opere citate | 579 |

Capitolo XI

Azione di classe e tutela del consumatore

MARIA ASTONE

| | |
|--|-----|
| 1. Premessa: dall'art. 140 <i>bis</i> c. cons. all'art. 840 <i>bis</i> c.p.c. Profili generali | 583 |
| 2. La legittimazione ad agire | 586 |
| 3. (Segue) La legittimazione ad agire e la P.A. | 588 |
| 4. Le situazioni giuridiche soggettive tutelate | 589 |
| Focus: Cassazione civile, Sez. III, 31 gennaio 2018, n. 2320 | 591 |
| 5. L'omogeneità dei diritti individuali | 591 |
| Focus: Corte d'Appello Venezia, Sez. IV, 3 novembre 2017, n. 2696 | 593 |
| 6. I rimedi: gli obblighi restitutori | 593 |
| 7. (Segue) Il risarcimento del danno | 595 |
| 8. La determinazione del <i>quantum</i> risarcitorio | 598 |

| | |
|---|-------------|
| | <i>pag.</i> |
| Focus: Cassazione civile, Sez. III, 31 maggio 2019, n. 14886. Il caso Trenord | 603 |
| Indice delle opere citate | 604 |

Capitolo XII

Arbitrato e conciliazione

NICOLA MAIONE

| | |
|--|-----|
| 1. Premessa | 607 |
| 2. La disciplina ADR in Italia | 609 |
| 3. Ambito di applicazione | 611 |
| 4. L'art. 141 <i>bis</i> c.c. | 614 |
| 5. Effetti della procedura ADR sui termini di prescrizione e decadenza | 617 |
| 6. Le particolari tipologie di ADR individuate nel codice del consumo | 618 |
| 6.1. La conciliazione innanzi l'Autorità per l'energia (oggi Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente – Arera) | 618 |
| 6.2. L'Arbitro per le controversie bancarie (ABF) | 620 |
| 6.3. L'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) | 622 |
| 6.4. La Conciliazione AgCOM | 623 |
| 7. L'Arbitrato rituale e irrituale | 625 |
| Indice delle opere citate | 629 |