15 febbraio 2009 0:00

Pratica commerciale scorretta, dalla sanzione dell'Antitrust all'annullamento del contratto

di Elisa Fontanelli

Tra i compiti che la legge attribuisce all'Autorita' Garante della concorrenza e del mercato (Agcm o Antitrust), oltre alla tutela rivolta alle imprese per assicurare l'accesso paritario al mercato da parte degli operatori economici e la libera concorrenza tra gli stessi, vi e' un settore dedicato alla tutela dei consumatori contro pratiche commerciali scorrette o ingannevoli poste in essere dai "professionisti" cosi' come definiti dal Codice del Consumo (art. 18 comma 1 lett. b del D.Lgs. 206/05).
La contrarieta' alle regole di diligenza professionale, l'idoneita' a falsare i comportamenti economici dei consumatori, la natura ingannevole della pratica posta in essere dal professionista, possono dar luogo a sanzioni amministrative irrogate dall'Antitrust.
La reiterazione delle pratiche sanzionate, inoltre, puo' comportare anche la temporanea sospensione dell'attivita' d'impresa.
Occorre, tuttavia, soffermarci su un aspetto che non a tutti e' noto. I provvedimenti, adottati dall'Antitrust non hanno efficacia per chiunque, e non costituiscono pronunce giudiziarie. Esse esplicano efficacia solo nei confronti del singolo professionista oggetto del provvedimento. Le vicende contrattuali che legano il professionista, anche se multato, al consumatore, devono essere verificate ed affrontate singolarmente, non essendoci alcun automatismo tra la sanzione comminata e l'annullamento del singolo contratto.
Tale precisazione la riteniamo necessaria anche in relazione alla vicenda -gia' ampiamente denunciata da noi- relativa alle cd. fidelity card, che hanno recentemente formato oggetto di un provvedimento sanzionatorio di questa Autorita' (1). Nello specifico, ricordiamo che si tratta di una sorta di vendita a domicilio, preceduta in alcuni casi da contatti avviati tramite telemarketing, durante la quale viene proposto l'utilizzo di una card gratuita che dovrebbe consentire di ottenere forti sconti nell'acquisto di materiale per la casa o per il tempo libero. Tale materiale -si dice- verra' venduto in centri commerciali di prossima apertura o risulta gia' acquistabile tramite catalogo, con possibilita' di accedere a finanziamenti per ottenere una forma di pagamento piu' comoda. La sottoscrizione del modulo, o nota d'ordine, o commessa, dovrebbe servire solo a formalizzare la consegna della card. Solo in seguito si scopre trattarsi di un vero e proprio contratto mediante i quali i sottoscrittori si sono impegnati ad effettuare acquisti di importi elevati.
Le iniziative dell'Antitrust per far luce sugli elementi di ingannevolezza denunciati, hanno fatto emergere numerose irregolarita' sul modo di operare di queste imprese. Si va dall'analisi del testo della telefonata che, con la scusa di effettuare un indagine di mercato e presentarsi a scopo pubblicitario serve a stabilire un primo contatto i potenziali acquirenti, alle istruzioni alle quali gli operatori di call center devono attenersi durante la telefonata, volte a rassicurare il consumatore sulla gratuita' dell'operazione, alle modalita' con cui gli agenti ottengono la sottoscrizione del modulo.
L'intera pratica esercitata dalle societa' multate, in sostanza, e' stata considerata dall'Antitrust fortemente ingannevole e scorretta, poiche' non informa sul vero scopo della visita dell'agente al domicilio, ed e' diretta a trarre in inganno il consumatore non rendendolo edotto delle reali condizioni alle quali viene rilasciata la card.
Se questo e' il risultato cui e' giunta l'Autorita' di controllo, quali sono i rimedi che il malcapitato consumatore puo' adottare per invalidare gli effetti del contratto che e' stato indotto a sottoscrivere con modalita' ingannevoli, e che non avrebbe sottoscritto se avesse conosciuto il reale contenuto dell'impegno?
Una prima verifica da fare e' sulla possibilita' di esercitare il diritto di recesso entro i 10 giorni, cosi' come prevede il Codice del consumo all'art. 64 per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali (2).
Riguardo al caso di queste fidelity card, se la nota d'ordine o il modulo sottoscritti contengono l'informazione sul diritto di recesso, il termine decorre dalla sottoscrizione della stessa, sempreche' in quella occasione siano stati ordinati prodotti mostrati in catalogo. Se, invece, non e' stato mostrato alcun catalogo al momento dell'ordine, o sono stati mostrati prodotti diversi da quelli oggetto della nota d'ordine, il termine decorre dalla data di ricevimento della merce.
La comunicazione del recesso puo' essere effettuata anche via posta elettronica o fax, ma per essere ritenuta valida deve essere confermata entro 48 ore tramite una lettera raccomandata a/r.
Com'e' noto, almeno per coloro che si sono imbattuti in questo tipo di vendita, al momento della visita del primo agente, viene lasciato presso il domicilio dei consumatori un bauletto contenente prodotti in visione gratuita. In questo caso riteniamo che questa sorta di omaggio non possa essere considerata come merce ricevuta, idonea a far decorrere il termine di dieci giorni, poiche' non si tratta di merce ordinata, richiesta, o in alcun modo acquistata.

Se, invece, il termine dei 10 giorni dalla sottoscrizione e' gia' trascorso, riteniamo che sia possibile comunque contestare la validita' del contratto, chiedendo -anche in questo caso tramite lettera raccomandata a/r di messa in mora- l'annullamento dello stesso in quanto sottoscritto per effetto di artifizi e raggiri posti in essere dall'agente al fine di indurre in errore.
Qualora, oltre al contratto di acquisto di prodotti, sia stato firmato anche un contratto di finanziamento con societa' di credito al consumo, il professionista deve procedere ad annullarne gli effetti, sia nel caso in cui il consumatore abbia esercitato il diritto di recesso nei termini previsti (art. 67 comma 6 D.Lgs. 206/05), sia nel caso in cui esso chieda l'annullamento del contratto per vizio della volonta'.

(1) clicca qui (http://www.aduc.it/comunicato/tessere+sconto+fasulle+condanna+dell+antitrust_15054.php)
(2) clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/diritto+recesso+nei+contratti+fuori+dagli+esercizi_9631.php)