

## Consumatori

di Anna Bartolini

Presidente del Comitato Difesa dei Consumatori di Milano. Membro del comitato esecutivo del Beuc. Ha curato per la RAI una serie di trasmissioni volte alla tutela dei diritti dei consumatori ed è collaboratrice del Corriere della Sera

La nuova legge che riforma le Camere di Commercio contiene, sotto l'ottica della informazione e tutela dei consumatori, alcune innovazioni interessanti, capaci di avviare particolari rapporti tra associazioni dei consumatori e organismi camerali soprattutto per quanto attiene la soluzione di alcune controversie di carattere economico e sociale che fino a oggi hanno gravato sul già oneroso lavoro dei tribunali nazionali.

Si coglie nell'enunciazione dell'art. 4 della Legge di riforma 580, ai punti a) b) e c) la volontà da parte delle Camere di Commercio di porsi come interlocutore valido in una prospettiva che le vede coinvolte a 360 gradi. Soprattutto su questo articolo che vogliamo concentrare la nostra attenzione, visto che altri e più qualificati commentatori affronteranno la legge di riforma nel suo insieme. Come maggiore organizzazione dei consumatori in Italia (si sono raggiunti 320.000 membri) il Comitato difesa consumatori accoglie questa nuova impostazione del lavoro in modo del tutto positivo. Infatti mentre il "dialogo" con la singola industria o gruppo industriale è sempre foriero di ambiguità per il comportamento di un'associazione, l'istituzione, in quanto rappresentante di interessi economici di tutte le categorie, può giocare un ruolo davvero unico nella gestione e nella soluzione di molte controversie, proprio attraverso il "dialogo".

### Il riconoscimento del ruolo delle associazioni

Dopo la Sip, la società che gestisce il servizio telefonico pubblico e dopo il Ministero delle poste e telecomunicazioni che hanno aperto un tavolo di trattative tra rappresentanti degli utenti e i loro servizi, oggi le Camere di Commercio riconoscono nel loro nuovo statuto, alle associazioni dei consumatori non solo il diritto di esistere, ma di "promuovere insieme agli organi camerali, contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori". E' infatti assai importante notare che fino a oggi, in assenza di una norma di base nel nostro Paese che tuteli i consumatori e che riconosca ufficialmente l'esistenza delle associazioni dei consumatori (concedendo loro la facoltà di stare in giudizio per la tutela di interessi diffusi) il loro operato è stato legittimato solo dalla Comunità Europea (oggi Ue) e da alcune sporadiche istituzioni nazionali. Il caso di alcune leggi specifiche regionali proprio a tutela del consumatore. Oggi anche le Camere di Commercio, con la loro nuova impostazione ne legittimano l'esistenza e l'operatività. Questo tuttavia non toglie che fino a oggi molte associazioni si siano adoperate ad esempio per la elaborazione di contratti-tipo (quello della casa redatto dal Cdc) o di guide utili agli acquisti, ai saldi, al turismo che hanno caratterizzato la vita di questi ultimi anni delle associazioni dei consumatori.

L'inserimento dell'azione delle Camere di Commercio in questo campo, potrebbe essere risolutivo ad esempio per una serie di rapporti tra utenti e alcuni erogatori di servizi anche artigianali che fino a oggi hanno formato oggetto di numerose controversie presso i tribunali.

Un aspetto importante riguarda anche l'applicazione della direttiva Cee sulla responsabilità oggettiva del produttore per i danni causati dai prodotti. Una sede di dibattito per l'applicazione di questa direttiva potrebbe essere offerta dalle Camere di Commercio, su istanza delle associazioni dei consumatori.

## Clausole inique nei contratti

L'elaborazione in sede Ue di alcune proposte sulla possibilità di eliminare le clausole inique e vessatorie nei contratti è stata oggetto in questi anni di incontri e dibattiti. Più di una organizzazione dei consumatori ha identificato in pubblicazioni (vedere i numeri di "Soldi & Diritti" del 1992 e 1993 nonché gli atti del Convegno presso l'Università degli Studi di Milano organizzato dal Comitato nel gennaio '93) l'esistenza di clausole vessatorie in molti contratti di consegna di merci o prestazioni dei servizi. Non è un segreto per nessuno se enunciamo che ad esempio nel settore delle assicurazioni si sono identificate una serie infinita di difficoltà per tutti coloro che sottoscrivono contratti di ogni tipo. L'esistenza di clausole vessatorie nei contratti di assicurazione è il vero scoglio che ha impedito fino a oggi un "dialogo" costruttivo con l'Ania. In questa larga casistica possono essere anche comprese le clausole di garanzia e dei servizi post-vendita che tanti problemi stanno sollevando in sede europea. La Commissione dell'Ue ha elaborato un "libro verde" in questo campo con il quale è stata lanciata una domanda di collaborazione a tutte le parti in causa. Le Camere di Commercio, grazie alle loro strutture potrebbero diventare un luogo di confronto e di discussione per giungere a soluzioni valide per tutti proprio nell'ambito dell'accesso alla giustizia.

Fino a oggi infatti hanno operato i servizi di alcuni ministeri che troppo spesso sono intervenuti in modo non appropriato non tenendo conto degli usi e delle consuetudini. Talvolta poi la non rinnovata candidatura di un Ministro (per le normali vicende di cambiamento) ha fatto interrompere i lavori e le iniziative.

La nuova legge chiama in causa le Camere di Commercio per "promuovere forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti". Perché non iniziare subito questo lavoro di censimento al fine di fornire anche in sede di Ue un materiale su cui lavorare?

## Commissioni di conciliazioni e arbitrali

Sotto questo profilo siamo convinti che le Camere di Commercio potrebbero svolgere un ruolo fondamentale qualora si spogliassero dell'idea di dover tutelare solamente le imprese e si ponessero come "luoghi vocati" ove i rapporti di conciliazione e arbitrato potessero svolgersi con obiettività. A tale proposito vorremo richiamare l'esperienza fino a oggi raggiunta nel settore della conciliazione arbitrato dal Comitato difesa consumatori per fornire utili strumenti di confronto e di esame di quanto è stato fatto in Italia in questi ultimi dieci anni.

## Progetto "accesso alla giustizia"

Il territorio del Comune di Milano è stato scelto dalla Cee per realizzare in via sperimentale il servizio "accesso alla giustizia" previsto da un progetto pilota iniziato nel '91 e che terminerà alla fine del '94. Il Comitato è l'unica associazione italiana cui la Ue abbia conferito fino a oggi nel nostro territorio l'esercizio di un esperimento pilota dell'accesso alla giustizia. Finalità del progetto che si svolge contemporaneamente anche in altri Paesi europei è quello di verificare se le strutture esistenti nei singoli Paesi siano capaci di far fronte alle controversie dei consumatori o sia da prospettare in sede europea la costituzione di particolari e speciali tribunali. L'esperienza del Cdc, con la collaborazione dei 58 Giudici Conciliatori di Milano ha dimostrato che questi sono e sarebbero in grado (sia pure sostituiti tra breve dai Giudici di Pace) di risolvere in via stragiudiziale buona parte della casistica consumeristica.

Possono rivolgersi all'ufficio di Accesso alla Giustizia di Milano, tutti i consumatori che abbiano controversie di carattere legale con commercianti, imprese pubbliche o private, professionisti, artigiani (negozianti, banche, assicurazioni, aziende del gas, luce, agenzie immobiliari, agenzie di

viaggio, alberghi, idraulici, elettricisti, ristoranti, venditori porta a porta, società finanziarie, concessionari di auto).

I legali del Cdc in questo progetto svolgono soprattutto azione di consulenza, informando i consumatori sulla fondatezza dei loro reclami, consigliandogli il comportamento da assumere nei confronti della controparte in due fasi:

- ⊖ stragiudizialmente a mezzo di lettera scritta al fine di far pervenire a una soluzione amichevole della controversia;
- ⊖ in caso di mancata risposta o di risposta negativa, sempre su richiesta del consumatore interessato, il servizio potrà estendersi all' assistenza nelle procedure previste dalla legge dinanzi al Giudice Conciliatore.

I legali del Comitato non assumono alcun mandato difensivo in sede giudiziaria.

Il servizio è completamente gratuito in quanto le spese sono coperte dal finanziamento Ue.

Nel box di pag. 135, abbiamo diffusamente riassunto tutto il lavoro degli ultimi tre anni.

L' esperienza che terminerà alla fine del 1994, potrebbe essere raccolta dalle Camere di Commercio della Lombardia che potrebbero così, utilizzando i risultati già conseguiti, proseguire in un' azione che uscita dalla fase progettuale, potrebbe porsi in via definitiva, sfruttando tutte le esperienze fino a oggi realizzate.

## Conciliazione tintorie

La costituzione di una struttura quale un organismo paritetico per la composizione amichevole delle controversie tra consumatori e tintorie si è resa necessaria nel 1986 dopo la constatazione che la consulenza telefonica non sarebbe più stata sufficiente a risolvere i problemi tra consumatori e tintori. Si è allora sancita con un regolamento, la creazione di tale struttura, frutto di un accordo tra il Comitato difesa consumatori e l' Associazione italiana lavanderie.

Se le coordinate fornite in un primo approccio al consumatore, in caso di lamentele riguardanti una qualche tintoria, non risultassero sufficienti alla soluzione del problema, subentra la struttura paritetica: questa ha il compito di valutare l' entità del danno subito e di determinare la somma per il risarcimento. Laddove anche il patteggiamento non risultasse soddisfacente, si ricorre al Giudice Conciliatore organo competente per tutte le controversie di valore non superiore al milione di lire. Dal 1986 a oggi i casi sottoposti alla struttura di conciliazione sono stati circa 1000 all' anno.

## Conciliazione e arbitrato sip

Al fine di facilitare i rapporti con gli utenti, la Sip e dodici associazioni di consumatori e utenti hanno deciso di creare sperimentalmente in tutte le regioni italiane (ogni associazione ha almeno una regione: il Cdc ben quattro) una struttura capace di esaminare e risolvere con ogni mezzo disponibile, i reclami degli utenti.

Dopo un primo esame e valutazione del problema da parte di una Commissione di conciliazione (composta da un rappresentante delle associazioni e uno della Sip) si può giungere alla fase di arbitrato qualora questa prima fase dovesse risultare fallimentare. L' arbitrato previsto per controversie non superiori a tre milioni di lire, consiste nel recarsi davanti a un arbitro unico nominato, per ciascuna regione, dalla Sip e dalle associazioni dei consumatori di comune accordo. Le spese della fase arbitrale sono a carico della parte soccombente. Per poter usufruire di tali possibilità è sufficiente compilare entro quindici giorni dalla data della risposta al reclamo presentato alla Sip, un modulo prestampato reperibile presso le agenzie della Sip e le altre associazioni dei consumatori.

## Conciliazione sul turismo

Dall' estate 1992, il Cdc svolge un servizio "pronto soccorso Vacanze" finanziato dalla Ue. Compito di questo servizio che funziona nei mesi estivi è quello di raccogliere le lagnanze dei turisti e di trovare nel maggior numero dei casi una composizione pacifica delle controversie.

Da due anni, con la collaborazione di Fiavet, si è istituita una specie di conciliazione per tutti i casi in cui sia in gioco un viaggio organizzato. I risultati fino a oggi conseguiti sono stati soddisfacenti e tali da aver suggerito la elaborazione di un "libro bianco" alla Commissione in cui sono contenute una serie di proposte volte a far diminuire il numero delle controversie.

Il particolare ruolo attribuito alle Camere di Commercio attraverso la nuova legislazione, consentirebbe, sotto l' ottica dei rapporti con i consumatori, la creazione di molti servizi assai utili: la creazione di arbitrati nel settore dell' artigianato e diverso ruolo da giocare per valutare ad esempio l' operato delle nuove società privatizzate che gestiranno servizi fino a oggi considerati pubblici, potrebbero far assumere alle Camere di Commercio un ruolo fondamentale nella riduzione delle controversie ma soprattutto nella gestione dei rapporti economici che interessano i cittadini della circoscrizione territoriale competente. Un auspicio che facciamo, pronti a collaborare per una migliore gestione delle risorse del territorio e perché gli squilibri tra produttori e consumatori vengano superati dalla gestione di una intelligente politica di rapporti e di "dialogo".