

## Codice del consumo: pratiche scorrette omissive

**Autore:** Redazione

**In:** Diritto civile e commerciale

Sarà capitato a molti (se non a tutti) di sentirsi dire dal tecnico riparatore del grande elettrodomestico guasto la seguente frase: “si è rotta la scheda che è molto costosa o insostituibile e non conviene ripararlo, tanto vale acquistarne uno nuovo”.

In genere, considerando il prezzo d’acquisto talvolta molto conveniente di alcuni prodotti, si tende a “fare spallucce” ed ingoiare l’amaro boccone mettendosi immediatamente alla ricerca di un nuovo elettrodomestico da rimpiazzare.

A questo punto viene da chiedersi: ma tutto ciò è legale? I produttori non dovrebbero fornire prodotti che siano, quantomeno di principio, facilmente riparabili?

**Volume consigliato**

### Pratiche scorrette e ingannevoli in generale

Va subito premesso che il panorama giurisprudenziale in tale problematica è assolutamente scarno se non inesistente e tutto quello che possiamo fare è analizzare la normativa del consumatore, ed in particolare gli artt. 21 e 22 del Dlgs 206/2005 cercando di elaborare dei ragionamenti logico giuridici che consentano di affrontare tale complessa materia.

Le disposizioni richiamate distinguono - in tema di pratiche scorrette e ingannevoli - quelle realizzate per azione (ovvero con un comportamento attivo del produttore) da quelle realizzate per omissione (ovvero attraverso un artato silenzio su determinate caratteristiche del prodotto che potrebbero influire sulla scelta del consumatore).

In concomitanza a tali norme di carattere generale vengono indicate dal legislatore alcune fattispecie specifiche che prevedono dei comportamenti oggettivamente scorretti e, pertanto, vietati in quanto ingannevoli ai sensi del successivo art. 23 (sempre del Codice del Consumo).

Prima di addentrarci nella breve disamina delle pratiche considerate “sleali” o “ingannevoli” **va, in generale, tenuto a mente che la pratica commerciale è considerata tale quando induce o è idonea a indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che**

**non avrebbe altrimenti preso.**

## **Pratiche scorrette e ingannevoli in particolare**

Può parlarsi di pratica commerciale ingannevole anche se questa risulti “di fatto” corretta nel caso in cui induca o sia idonea ad indurre in errore il consumatore in ordine ad una serie di fatti e caratteristiche quali:

a) l'esistenza o la natura del prodotto;

b) le caratteristiche principali del prodotto, quali la sua disponibilità, i vantaggi, i rischi, l'esecuzione, la composizione, gli accessori, l'assistenza post-vendita al consumatore e il trattamento dei reclami, il metodo e la data di fabbricazione o della prestazione, la consegna, l'idoneità allo scopo, gli usi, la quantità, la descrizione, l'origine geografica o commerciale o i risultati che si possono attendere dal suo uso, o i risultati e le caratteristiche fondamentali di prove e controlli effettuati sul prodotto;

c) la portata degli impegni del professionista, i motivi della pratica commerciale e la natura del processo di vendita, qualsiasi dichiarazione o simbolo relativi alla sponsorizzazione o all'approvazione dirette o indirette del professionista o del prodotto;

d) il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo;

### **e) la necessità di una manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione;**

f) la natura, le qualifiche e i diritti del professionista o del suo agente, quali l'identità, il patrimonio, le capacità, lo status, il riconoscimento, l'affiliazione o i collegamenti e i diritti di proprietà industriale, commerciale o intellettuale o i premi e i riconoscimenti;

g) i diritti del consumatore, incluso il diritto di sostituzione o di rimborso ai sensi dell'articolo 130 del Codice (nuovo articolo 21, comma 1).

Senza pretese di completezza e restando focalizzati sulla nostra disamina, balza immediatamente all'attenzione quanto previsto al punto **e)** dell'art 21 il quale prevede espressamente che il produttore debba chiaramente informare il consumatore finale circa la “necessità di manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione” del prodotto ed in tale ottica appare del tutto in linea con l'impianto legislativo di tutela del soggetto contraente “debole” la necessaria informazione circa l'eventuale impossibilità di riparazione che, a nostro avviso, dovrebbe essere indicata esplicitamente ed in maniera chiara ed inequivoca.

E' evidente infatti che un elettrodomestico destinato a durare (quali possono essere i grandi elettrodomestici di casa) debba poter essere mantenuto in maniera efficiente onde evitare o scongiurare

quanto più possibile guasti o malfunzionamenti. In tale prospettiva è chiaro l'obbligo del produttore di fornire tutte le informazioni circa la corretta manutenzione del prodotto e la possibilità di sostituzione di componenti.

## Pratiche scorrette e ingannevoli: l'omissione

Sotto quest'ultimo aspetto viene dunque in rilievo l'ulteriore previsione normativa data dall'art. 22 nel quale è prevista l'espressa formulazione del principio secondo cui la pratica commerciale ingannevole può derivare, oltre che da una specifica azione del produttore, anche da una sua omissione.

In linea generale il citato articolo di legge prevede che "È considerata ingannevole una pratica commerciale che nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, nonché dei limiti del mezzo di comunicazione impiegato, **omette informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno** in tale contesto per prendere una decisione consapevole di natura commerciale e **induce o è idonea ad indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.**"

Alla stregua di tale espresso principio, appare del tutto evidente che tra le "informazioni rilevanti" richiamate sia assolutamente da annoverare la possibilità/impossibilità di riparazione e/o di sostituzione di componenti necessari per il corretto funzionamento del prodotto.

Sotto lo stesso aspetto sembra potersi ammettere pertanto, un obbligo del produttore alla specifica indicazione di eventuali caratteristiche peculiari del prodotto che non ne consentano la facile riparazione e/o la conveniente sostituzione di determinati apparati poiché il consumatore potrebbe, a buon diritto, decidere di dirigere il suo acquisto altrove ovvero su apparecchi che meglio si presterebbero ad una conveniente e facile riparazione.

## Pratiche scorrette e ingannevoli: le informazioni rilevanti

Invero, sulla stessa linea di principio troviamo la successiva previsione del quarto comma sempre dell'art. 22 (codice del Consumo) secondo cui: "nel caso di un invito all'acquisto sono considerate rilevanti, ai sensi del comma 1, le informazioni seguenti, qualora non risultino già evidenti dal contesto: le caratteristiche principali del prodotto in misura adeguata al mezzo di comunicazione e al prodotto stesso; l'indirizzo geografico e l'identità del professionista, come la sua denominazione sociale e, ove questa informazione sia pertinente, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale egli agisce; il prezzo comprensivo delle imposte o, se la natura del prodotto comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano

ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore; le modalità di pagamento, consegna, esecuzione e trattamento dei reclami qualora esse siano difformi dagli obblighi imposti dalla diligenza professionale; l'esistenza di un diritto di recesso o scioglimento del contratto per i prodotti e le operazioni commerciali che comportino tale diritto.”

Focalizzando l'attenzione sul punto a) sembra potersi ricomprendere tra “le caratteristiche principali del prodotto” anche la possibilità/impossibilità di conveniente riparazione. Soffermandoci infatti sulla locuzione “in misura adeguata al mezzo di comunicazione e al **prodotto stesso**” in materia di grandi elettrodomestici, ci sembrerebbe opportuno che in tale ambito commerciale debba essere esplicitato, in modo chiaro e immediato, se il prodotto che il consumatore si appresta ad acquistare contenga delle caratteristiche intrinseche che non ne consentano la agevole e conveniente riparazione.

## **Pratiche scorrette e ingannevoli: l'obsolescenza programmata**

Quanto sin ora ritenuto si fonda sull'ulteriore constatazione del generale sfavore manifestato sia dalla normativa richiamata ma anche dal sistema in generale in materia di obsolescenza programmata.

Difatti, seppur la nostra disamina non tratta direttamente di questa problematica, appare il caso di segnalare come l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato già nel 2018 ha pronunciato la prima “storica” condanna proprio in tema di obsolescenza programmata nei confronti di Samsung e Apple (a seguito di una class action iniziata in Francia nel 2017), proprio in relazione alla violazione degli articoli 20,21,22 e 24 del Codice del Consumo relativamente al fatto che il rilascio degli aggiornamenti firmware di Iphone 6 e Samsung Note 4 rendessero praticamente inservibili i dispositivi.

Come detto tale argomento si riverbera nella nostra disamina esclusivamente in relazione alla presa di coscienza che una casa produttrice non può omettere di dichiarare in maniera esplicita e chiara se un prodotto da lei commercializzato ha delle caratteristiche intrinseche che potrebbero comprometterne l'utilizzo nel tempo, tenuto conto delle caratteristiche del prodotto stesso nè tantomeno può effettuare delle modifiche successive ai software tali per cui si rendano i prodotti precedentemente messi in commercio malfunzionanti.

Appare allora evidente che per analogia debba ritenersi ancor più ovvio il principio secondo cui sia assolutamente scorretto commercializzare un prodotto come un grande elettrodomestico che contenga delle caratteristiche intrinseche per le quali sia prevedibile un futuro malfunzionamento e che addirittura la riparazione di tale malfunzionamento possa in concreto risultare non conveniente.

## **In conclusione**

La conseguenza del nostro breve focus sulla normativa del consumatore ci porta a ritenere che:

- Sussista in capo al produttore un generale obbligo di informazione circa la necessità di manutenzione, ricambio o sostituzione al fine di prevenire eventuali problemi con il prodotto, come ampiamente trattato anche da diversi esperti nel settore degli elettrodomestici.
- Il produttore non può omettere informazioni rilevanti relativamente alla possibilità/impossibilità di poter agevolmente e convenientemente riparare il prodotto soprattutto in categorie commerciali che per loro stessa natura sono universalmente percepite dal consumatore come "fatte per durare".
- Sembrerebbe applicabile, in parte e con i dovuti adattamenti logici, anche alla nostra disamina quanto già emerso in tema di obsolescenza programmata degli smartphone poichè sembra del tutto scorretto che un prodotto "fatto per durare" quale sia un grande elettrodomestico non debba quantomeno essere in astratto riparabile e qualora non lo fosse tale caratteristica dovrebbe in ogni caso essere chiaramente descritta dal produttore prima dell'acquisto.

Avv. Tommaso Civitarese

Esperto in diritto commerciale

**Volume consigliato**

<https://www.diritto.it/codice-del-consumo-pratiche-scorrette-omissive/>