

Il diritto dei destinatari dei servizi all'informazione precontrattuale: il decreto legislativo n° 59 del 2010

Autore: Visconti Gianfranco

In: Diritto civile e commerciale

1) la definizione economica e quella legislativa di “servizio”.

Il Decreto Legislativo n° 59 del 2010 ha attuato la Direttiva CE n° 123 del 2006 (la c.d. “Direttiva Bolkestein” o “Direttiva servizi”) sulla disciplina delle attività di servizio nel mercato interno.

Per “**servizi**” o “**attività di servizio**” in economia si intendono tutte quelle attività che non rientrano nell'industria o nell'agricoltura (è la c.d. “definizione residuale” dei servizi come settore dell'economia), vale a dire, con maggiore precisione, tutte quelle attività che non producono beni fisici, cioè tangibili (quelli che solitamente chiamiamo “prodotti”), come, appunto, l'industria e l'agricoltura, ma la cui essenza è una **prestazione personale**, di maggiore o minore contenuto intellettuale. Per “prestazione personale” si intende l'attività di una o più persone (i c.d. erogatori o prestatori) a favore di una o più altra persone (i c.d. fruitori o destinatari o utenti, questi ultimi dei servizi pubblici).

La lettera a) dell'art. 8 del Dlgs 59/2010 definisce come “**servizio**” “qualsiasi prestazione, anche a carattere intellettuale, svolta in forma imprenditoriale o (libero) professionale, fornita senza vincolo di subordinazione e normalmente dietro retribuzione (nel senso di compenso), esclusi i servizi non economici”, vale a dire i servizi resi da enti pubblici oppure da organizzazioni private non profit e non destinati alla vendita. Come si nota facilmente, a questa definizione, per essere davvero chiara manca l'aggettivo “personale” riferito al sostantivo “prestazione”, ma esso è implicito in quest'ultimo perché soltanto la prestazione di una persona fisica o di una organizzazione composta da più persone fisiche può essere svolta senza vincolo di subordinazione ed a fronte di un compenso, come richiede la norma in esame e non certamente la prestazione di una macchina.

Le lettere b) e c) dell'art. 8 identificano, rispettivamente, il prestatore ed il destinatario del servizio. Il **prestatore** è la persona fisica avente la cittadinanza di uno Stato membro dell'Unione Europea o qualsiasi altro soggetto costituito conformemente al diritto di uno Stato membro di essa, a prescindere dalla sua forma giuridica (cioè sia che abbia personalità giuridica, sia che non la abbia, come, per esempio, le società di persone), che offre o fornisce un servizio attraverso l'utilizzo di una infrastruttura stabile ubicata nello Stato (che sia, cioè, un "prestatore stabilito" in uno Stato membro). Dal momento che la lettera a), come abbiamo visto sopra, esclude da questa disciplina i servizi non economici, il prestatore dei servizi non può che essere, nei termini del diritto comunitario, un "**professionista**", vale a dire una **impresa**, individuale o collettiva (cioè una società), od un **libero professionista** che esercita una professione regolamentata, ovvero un loro intermediario ai sensi dell'art. 3, lettera c) del Decreto Legislativo n° 206 del 2005, il "Codice del consumo".

Il **destinatario** del servizio è la persona fisica, cittadina di uno Stato membro oppure che goda di diritti ad essa conferiti dall'ordinamento comunitario (è il caso dell'immigrato o del turista non cittadino comunitario), o qualsiasi altro soggetto costituito conformemente al diritto di uno Stato membro, a prescindere dalla sua forma giuridica, che a scopo professionale o per qualsiasi altro scopo, fruisce o intende fruire di un servizio.

2) Il diritto all'informazione precontrattuale del destinatario di un servizio.

L'art. 31 del Dlgs 59/2010 elenca le **informazioni** che i prestatori del servizio devono fornire ai destinatari di esso "**in modo chiaro** e senza ambiguità, in tempo utile **prima della stipula del contratto o in ogni caso prima della prestazione del servizio**" (quindi, informazioni precontrattuali), vale a dire:

a) il nome, lo status e la forma giuridica, l'indirizzo postale al quale sono stabiliti e tutti i dati necessari per entrare rapidamente in contatto e comunicare con i prestatori direttamente e, se del caso, per via

elettronica;

b) nel caso in cui siano iscritti in un registro commerciale o in un altro registro pubblico analogo, la denominazione di tale registro e il numero di immatricolazione o mezzi equivalenti atti ad identificarli in tale registro (in Italia, il Registro delle Imprese);

c) nel caso in cui l'attività sia assoggettata ad un regime di autorizzazione, i dati dell'autorità competente o dello sportello unico;

d) nel caso in cui esercitino una attività soggetta all'IVA, il numero di partita IVA;

e)

per quanto riguarda le professioni regolamentate, gli ordini professionali, albi o collegi presso i quali sono iscritti, la qualifica professionale e lo Stato membro nel quale e' stata acquisita;

f) le eventuali clausole e condizioni generali applicate dal prestatore;

g) l'esistenza di eventuali clausole contrattuali utilizzate dal prestatore relative alla legge applicabile al contratto od alla giurisdizione competente;

h) l'esistenza di un'eventuale garanzia post vendita, non imposta dalla legge, vale a dire la c.d. "garanzia convenzionale ulteriore" di cui all'art. 133 del "Codice del consumo", il Decreto Legislativo n° 206 del 2005 esaminata nella Sezione VI del presente Capitolo;

i) il prezzo del servizio, laddove esso e' predefinito dal prestatore per un determinato tipo di servizio;

j) le principali caratteristiche del servizio, se non già apparenti dal contesto della vendita (per esempio, dal punto vendita fisico o dal sito web di e-commerce);

k) l'eventuale assicurazione o le garanzie per responsabilità professionale, in particolare il nome e l'indirizzo dell'assicuratore o del garante e la copertura geografica della garanzia (1° comma).

I prestatori scelgono le **modalità**, attraverso le quali **fornire al destinatario** prima della stipula del contratto o, in assenza di contratto scritto, prima che il servizio sia prestato, le informazioni di cui all'elenco precedente, tra le seguenti:

a)

comunicandole di propria iniziativa;

b) rendendole facilmente accessibili sul luogo della prestazione del servizio o di stipula del contratto;

c) rendendole facilmente accessibili per via elettronica tramite un indirizzo (di un sito web od anche soltanto di una e-mail) comunicato dal prestatore;

d) indicandole in tutti i documenti informativi che sono forniti al destinatario per presentare dettagliatamente il servizio offerto (2° comma).

I prestatori, **su richiesta** del destinatario, comunicano le seguenti **informazioni supplementari**:

a) nel caso in cui non vi sia un prezzo predefinito dal prestatore per un determinato tipo di servizio, il costo del servizio o, se non e' possibile indicare un prezzo esatto, il metodo di calcolo del prezzo per permettere al destinatario di verificarlo, oppure fornendo un preventivo sufficientemente dettagliato;

b) per quanto riguarda le professioni regolamentate, un riferimento alle regole professionali in vigore nello Stato membro di stabilimento ed ai mezzi per prenderne visione;

c) informazioni sulle loro attività multidisciplinari e sulle associazioni che sono direttamente collegate al servizio in questione, nonché sulle misure assunte per evitare conflitti di interesse. Dette informazioni sono inserite in ogni documento informativo nel quale i prestatori danno una descrizione dettagliata dei loro servizi;

d) gli eventuali codici di condotta ai quali il prestatore e' assoggettato, nonché l'indirizzo Internet (vale a dire lo URL - Uniform Resource Locator, cioè la sequenza di caratteri che identifica univocamente l'indirizzo di un sito web o di una sua singola risorsa, come un documento o una immagine) al quale tali codici possono essere consultati per via elettronica, con una indicazione delle versioni linguistiche disponibili;

e) se un prestatore e' assoggettato a un codice di condotta oppure é membro di una associazione

commerciale o di un ordine, collegio o albo professionale che prevede il ricorso ad un meccanismo extragiudiziale di risoluzione delle controversie, informazioni a questo riguardo (di solito, di mediazione finalizzata alla conciliazione disciplinata dal Decreto Legislativo n° 58 del 2010). Il prestatore specifica in che modo é possibile reperire informazioni dettagliate sulle caratteristiche e le condizioni di ricorso a meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie (3° comma).

Oltre a questi obblighi informativi, l'art. 32 del Dlgs 59/2010 prevede che i prestatori dei servizi devono fornire i propri dati, in particolare un indirizzo postale, un numero di fax o un indirizzo di posta elettronica e un numero telefonico ai quali tutti i destinatari delle prestazioni, compresi quelli residenti in un altro Stato membro, possono **presentare un reclamo o chiedere informazioni** sul servizio fornito. Inoltre, i prestatori forniscono il loro domicilio legale se questo non coincide con il loro indirizzo abituale per la corrispondenza (1° comma). Essi sono tenuti a rispondere ai reclami presentati dai destinatari con la massima sollecitudine al fine di trovare a questi soluzione adeguate (2° comma).

L'onere della prova sul rispetto degli obblighi informativi fin qui descritti e sull'esattezza delle informazioni fornite ai destinatari incombe sui prestatori dei servizi (3° comma).

Qualora per ottemperare a una decisione giudiziaria su una controversia tra un prestatore ed un destinatario di un servizio sia necessaria una garanzia finanziaria, sono riconosciute le garanzie equivalenti costituite presso un istituto di credito o un assicuratore stabilito in un altro Stato membro e autorizzato ai sensi della normativa comunitaria in vigore (4° comma).

I prestatori di servizi, soggetti ad un codice di condotta o membri di un'associazione o di un organismo professionale che prevede il ricorso ad un meccanismo di regolamentazione extragiudiziario, ne informano il destinatario facendone menzione in tutti i documenti che presentano in modo dettagliato uno dei loro servizi e indicano in che modo é possibile reperire informazioni dettagliate sulle caratteristiche e le condizioni di ricorso a tale meccanismo (di solito, di mediazione finalizzata alla conciliazione) (5° comma).

Questa tutela è completata dagli artt. 28, 29 e 30 del Dlgs 59/2010 che prevedono, rispettivamente:

- che **non possano essere previste restrizioni alla fruizione** di un servizio fornito da un prestatore stabilito in un altro Stato membro da parte di un destinatario residente (se persona fisica) o stabilito (se impresa od altra organizzazione) in Italia. In particolare il destinatario non può essere sottoposto all'obbligo di ottenere una autorizzazione dalle autorità competenti, a quello di presentare una dichiarazione presso di queste e non può essere discriminato nella concessione di aiuti finanziari (per esempio, nella concessione di un finanziamento agevolato per l'acquisto del servizio) in ragione del luogo in cui il prestatore è stabilito o di quello in cui il servizio è prestato (art. 28);

- che al **destinatario** del servizio **non possano essere imposti requisiti discriminatori** fondati sulla sua nazionalità o luogo di residenza, ferma restando, però, la possibilità di prevedere condizioni di accesso al servizio differenti allorché queste sono giustificate da criteri oggettivi (art. 29);

- il Ministero dello Sviluppo Economico provvede affinché siano fornite le seguenti **informazioni ai destinatari** dei servizi persone fisiche od organizzazioni non profit che ne facciano richiesta (se il destinatario dei servizi è una impresa a ciò provvedono le Camere di Commercio):

a) informazioni generali sui requisiti applicati negli altri Stati membri in materia di accesso alle attività di servizi e al loro esercizio, in particolare quelli connessi con la tutela dei consumatori;

b) informazioni generali sui mezzi di ricorso esperibili in caso di controversia tra un prestatore e un destinatario;

c) i dati delle associazioni o delle organizzazioni, compresi gli sportelli della rete dei centri europei dei consumatori, presso cui i prestatori o i destinatari dei servizi possono ottenere assistenza pratica (art. 30).

Gianfranco Visconti

Consulente di direzione aziendale in Lecce

<https://www.diritto.it/il-diritto-dei-destinatari-dei-servizi-all-informazione-precontrattuale-il-decreto-legislativo-n-59-del-2010/>