

PRONTO SOCCORSO LEGALE A fumetti!

Alice sta arrivando!



Su **il Giornale**

dal **22 marzo**,
e per **10 mercoledì**,

la giovane Alice s'imbatte
nelle piccole grandi
traversie del mondo di oggi.
E vi spiega come uscirne
grazie alla Legge.

Una breve guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire
insieme alla nostra Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli
i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare.

PRONTO SOCCORSO LEGALE

UNA GUIDA A EPISODI PER DIFENDERSI DA SOLI DALLE PICCOLE E GRANDI INGIUSTIZIE DI OGNI GIORNO

S spesso necessitiamo di aiuto per risolvere questioni di modesto valore economico, che quindi suggeriscono di evitare dispendiose iniziative giudiziarie.

L'ordinamento ha predisposto degli strumenti che il singolo può utilizzare direttamente, ottenendo tutela a costi bassissimi.

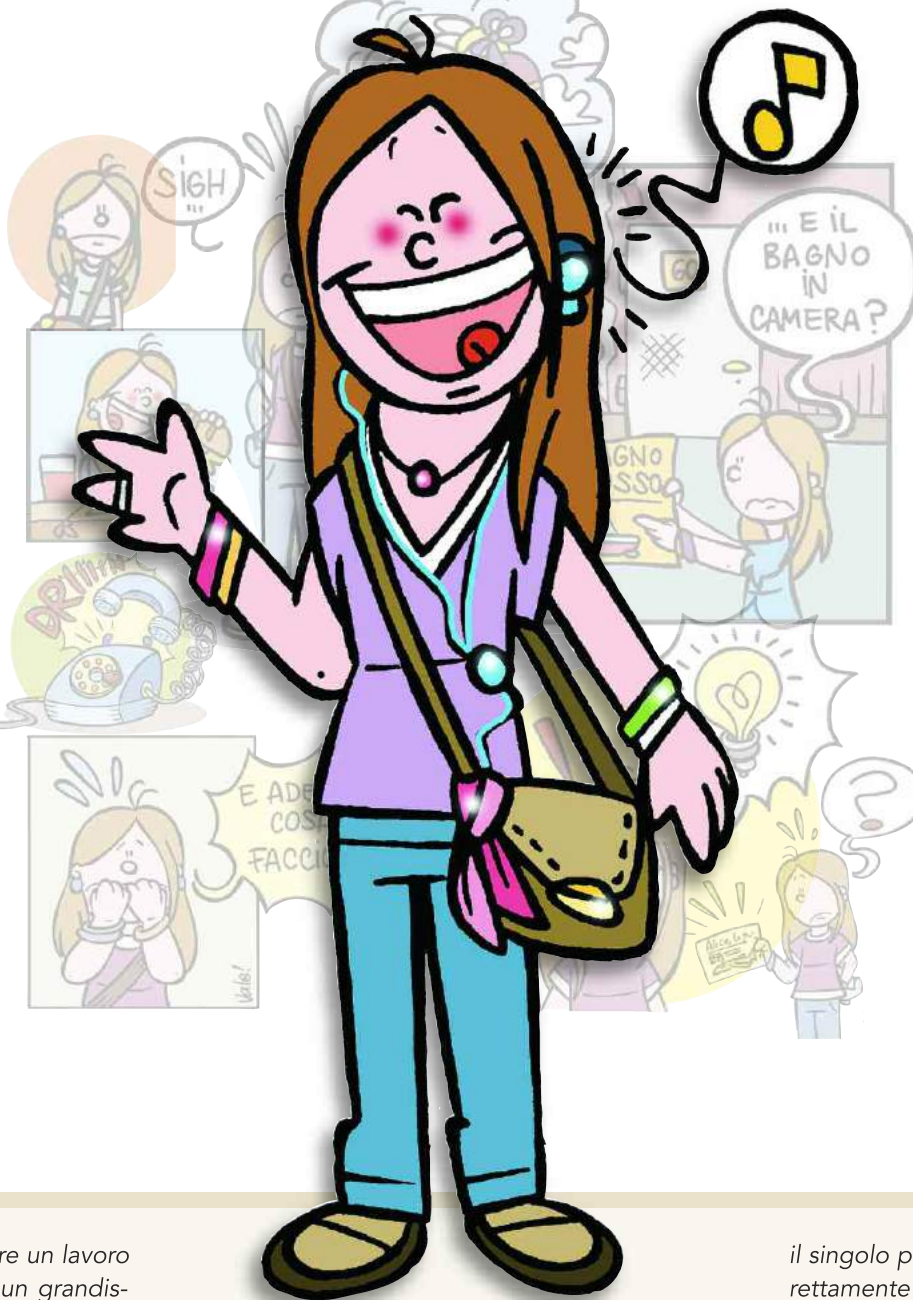
Purtroppo, però, questi strumenti sono spesso ignoti ai non addetti ai lavori, oppure il procedimento è troppo difficile e incomprensibile.

Nasce così l'idea di PRONTO SOCCORSO LEGALE, dove la nostra protagonista Alice affronta piccole questioni giuridiche che riesce a risolvere da sola.

IL PERSONAGGIO

Alice è una giovane ragazza, allegra e un po' ingenua, alle prese con le piccole complicazioni che la vita ci propone quotidianamente.

Il suo immancabile ottimismo la spinge a fidarsi un po' troppo del prossimo, e talvolta subisce qualche delusione. Grazie ai preziosi consigli di questa guida, però, riuscirà sempre a cavarsela



e a risolvere i pasticci in cui si ritrova. Il personaggio è stato creato da Valeria Vitale.

LA STRUTTURA DELL'INSERTO

La guida è composta da vari episodi raccontati a fumetti, raggruppati per aree tematiche (es. Acquisti, Internet e Privacy eccetera).

Seguendo la narrazione circolare tipica del fumetto, ciascun episodio si apre con il racconto a fumetti della situazione problematica di Alice, mentre nella seconda parte viene ristabilito l'ordine: inquadramento della questione, spiegazione passo per passo di cosa fare (con inserti e moduli fac-simile), soluzione del problema.

All'interno troverete anche utili finestre di approfondimento sui temi di rilievo. Ogni episodio si conclude con il racconto di brevi e divertenti vicende avvenute realmente.



Ho sempre ritenuto che lo svolgere un lavoro che piace ed appassiona fosse un grandissimo privilegio. Quando ho iniziato la pratica forense mi è stato spiegato dai miei maestri che questo privilegio comportava il rispetto di alcuni obblighi, che ovviamente si aggiungevano a quelli deontologici e di legge.

I miei maestri mi hanno, innanzitutto, spiegato che per essere un avvocato non bastava gestire l'attività in modo competente, dovendo il legale di una parte essere anche un traduttore tra la gente comune ed il sistema giustizia, fatto di regole particolari e caratterizzato da una lingua specifica. Avrei dovuto svolgere la funzione di canale di comunicazione tra il mondo delle persone comuni e quello della Giustizia. Per aiutare le persone ad essere consapevoli e protagonisti della propria vicenda giudiziaria avrei dovuto utilizzare per relazionarmi con loro un vocabolario semplice con il minor uso possibile di linguaggio tecnico - complesso e talvolta oscuro.

Inventarsi strumenti di comunicazione sempre più semplici è stato un mio specifico obiettivo, non per sminuire il complesso ruolo dell'avvocato o per sminuire l'importanza della Giustizia, ma nella speranza di rendere l'attività professionale più efficace ed attribuire al cliente un ruolo consapevole ed attivo. Contemporaneamente, ponendomi dal lato del lettore (cioè del giudice), speravo di non essere fonte di ulteriori complessità.

In secondo luogo i miei maestri mi hanno raccomandato di compensare in modo concreto il privilegio ricevuto, aiutando le persone in difficoltà senza pensare all'aspetto economico. Innumerevoli sono state le volte in cui ho visto avvocati più famosi ed esperti di me che, silenziosamente e senza clamori, accet-

LE INTENZIONI DELL'OPERA

tavano mandati senza richiedere compensi (la cosiddetta attività pro bono) solo per uno spirito di giustizia verso chi era debole e bisognoso di aiuto. Ogni volta mi sono sempre sentito orgoglioso di appartenere al mondo dell'avvocatura, vedendo concretizzato l'impegno solenne che si assume con il giuramento, per cui ogni avvocato si dichiara «consapevole della dignità della professione forense e della sua funzione sociale» e si impegna ad «osservare con lealtà, onore e diligenza i doveri della professione di avvocato per i fini della giustizia e a tutela dell'assistito».

In questa ultima funzione sociale tipica di tutti gli avvocati mi sono imbattuto sempre più di frequente in persone che chiedevano aiuto per risolvere questioni caratterizzate da un elevato valore soggettivo che, da un punto di vista meramente economico, erano di valore molto modesto. Insomma, un caso di corto circuito: da un lato il basso valore economico suggeriva di evitare qualunque iniziativa giudiziaria, ma dall'altro non si poteva lasciare disilluse le aspettative di giustizia delle persone coinvolte.

Fortunatamente l'ordinamento, accortosi di tali esigenze, ha predisposto degli strumenti di autotutela che

il singolo può utilizzare direttamente al di fuori del sistema giudiziario. In tal modo il diritto violato ottiene tutela – a costi bassissimi – e si evita il rischio di bloccare l'apparato giudiziario.

Un intervento, quindi, meritorio che sconta due difficoltà: la scarsa conoscenza dell'esistenza di questi strumenti; la difficoltà nella ricostruzione delle regole e dei passaggi necessari per ottenere una risposta. Insomma, pur a fronte di un notevole sforzo di tutti gli attori coinvolti, non è semplice per una persona non addetta ai lavori sapere che può difendersi da sola, né come farlo. Ciò proprio per il tecnicismo che è inevitabilmente connesso con tali problematiche. Come poter agevolare la diffusione della cultura e dell'utilizzo di questi strumenti? È nata così l'idea di PRONTO SOCCORSO LEGALE, dove un personaggio di fantasia (Alice Pasticcio) si trova a dover affrontare quelle piccole questioni giuridiche cui facevo cenno prima e che può risolvere da sola, grazie agli strumenti approntati dal legislatore. Il tutto, raccontato tramite l'efficace mezzo del fumetto. In questo modo avrei potuto conseguire contemporaneamente i due obiettivi assegnatimi: assicurare supporto pro bono nella tutela a quei piccoli diritti protetti da strumenti alternativi alla giustizia che non abbisognano dell'avvocato; realizzare la mia funzione di agente di collegamento tra la gente comune ed il mondo del diritto.

Quest'iniziativa non vuole essere un tentativo di sostituirsi alla fondamentale funzione degli avvocati (cui è sempre opportuno rivolgersi in caso di dubbio), ma spera di rendere consapevoli le persone dei propri diritti e della possibilità che il singolo possa tutelarsi in modo semplice di fronte ad alcune violazioni subite.

Gian Paolo Valcavi



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti,
che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti
e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici
che ci troviamo ad affrontare



L'INCAUTO ACQUISTO FUORI DAL NEGOZIO

Alice è stata recapitata una poltrona che non corrisponde affatto a quella mostrata dal venditore nello stand espositivo dentro al centro commerciale, ma purtroppo Alice ha già pagato al momento dell'acquisto. Come può fare a restituire la poltrona e riavere i suoi soldi?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Quando acquistiamo beni o servizi a distanza o comunque fuori dal negozio del venditore non sempre è facile valutare attentamente ciò che compriamo, e rischiamo di fare acquisti incauti. Per fortuna, siamo tutelati dal Codice del Consumo, che ci garantisce alcuni diritti.

1 IN QUALI CASI SI PUÒ PROTESTARE?

Il consumatore ha una speciale tutela nei casi di contratti di vendita di beni o di fornitura di servizi stipulati:

- a distanza: stipulati attraverso l'uso di mezzi di comunicazione a distanza, quindi senza la presenza fisica e simultanea di chi vende e di chi acquista (es. commercio elettronico e acquisti online, via telefono eccetera);
- fuori dai locali commerciali: stipulati fuori dal negozio o dal punto vendita della società, (es. stand in un centro commerciale, durante un viaggio promozionale, vendita per strada o porta a porta eccetera),

SE il prezzo pagato è superiore a €50 (art. 47.2 Cod. del Consumo).

LOCALI COMMERCIALI

- 1) QUALSIASI LOCALE IMMOBILE ADIBITO ALLA VENDITA AL DETTAGLIO IN CUI IL PROFESSIONISTA ESERCITA LA SUA ATTIVITÀ SU BASE PERMANENTE; OPPURE
 - 2) QUALSIASI LOCALE MOBILE ADIBITO ALLA VENDITA AL DETTAGLIO IN CUI IL PROFESSIONISTA ESERCITA LA PROPRIA ATTIVITÀ A CARATTERE ABITUALE.
- (ART. 45.1, LETT. H COD. DEL CONSUMO)

2 A CHI POSSIAMO ATTRIBUIRE LA RESPONSABILITÀ?

Alice deve rivolgersi a chi le ha venduto la poltrona. Si tratta di un venditore professionista, ossia chi si occupa di vendite nell'esercizio di una attività commerciale, artigianale, imprenditoriale o professionale (art. 3.1 Cod. del Commercio). Le parti del contratto devono infatti essere 1) venditore professionista; 2) "consumatore": la persona fisica che non acquista il bene o il servizio per scopi imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali (art. 3.1 Cod. del Commercio).

NON si tratta di contratti stipulati tra privati (es. vendita di oggetti su e-bay o altri siti), né di contratti tra professionisti.

2.1 Quali sono gli obblighi del venditore?

Obbligo di informazioni precontrattuali

Prima che chi compra sia vincolato dal contratto, il professionista deve fornirgli tutte le informazioni rilevanti, in maniera chiara e comprensibile, tra le quali:

- le caratteristiche principali dei beni o servizi acquistati;



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 1 • ACQUISTI

L'INCAUTO ACQUISTO FUORI DAL NEGOZIO

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

- la propria identità e i recapiti (indirizzo, numero di telefono eccetera);
- il prezzo totale comprensivo delle imposte, le spese aggiuntive di spedizione e consegna e ogni altro costo oppure, se non possono essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore;
- le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione;
- la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi;
- se previsti, le modalità di reclamo e/o di recesso (condizioni, termini, procedure e modulo di recesso, informando l'acquirente che dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni);
- garanzia legale di conformità per i beni;
- se previsti, l'assistenza e i servizi postvendita e le garanzie commerciali.



Obbligo di consegna

Il venditore ha poi l'obbligo di consegnare la merce al compratore o di svolgere il servizio **entro 30 giorni** dalla conclusione del contratto, salvo diversi accordi. Non può recapitare un bene o fornire un servizio a pagamento non richiesto: ad esempio, non può consegnare ad Alice anche un tavolino o una lampada insieme alla poltrona acquistata. Se ciò dovesse avvenire, Alice non sarebbe obbligata a pagare il prezzo di quanto ricevuto in più.

Obbligo di conformità

Quando la merce o il servizio non sono conformi a quanto promesso, come nel caso della poltrona di Alice, allora ci si può lamentare con il venditore.

IL VENDITORE HA L'OBLIGO DI CONSEGNARE AL CONSUMATORE BENI CONFORMI AL CONTRATTO DI VENDITA.
(ART. 129 COD. DEL CONSUMO)

La merce consegnata deve essere:

- adatta all'uso abituale di beni di quel tipo;
- adatta all'uso specifico che vuole farne il compratore, SE conosciuto e accettato dal venditore, anche per fatti concludenti;
- conforme alla descrizione e al modello/campione mostrato all'acquirente;
- dotato delle qualità abituali di beni di quel tipo che ci si può ragionevolmente aspettare, e delle caratteristiche dichiarate pubblicamente dal venditore (es. in pubblicità, sull'etichetta eccetera);
- installata o montata correttamente, SE previsto dal contratto.

N.B. Il compratore **NON** può lamentarsi SE il difetto:

- era da lui conosciuto;
- era facilmente riconoscibile al momento della conclusione del contratto;
- deriva da istruzioni o materiali da lui forniti.

Inoltre non si possono lamentare difetti irrilevanti, ma solo i difetti sufficientemente gravi.

FASE 2: COSA FARE?

Nel nostro caso, dopo aver ricevuto la poltrona Alice si è accorta che non si tratta della stessa poltrona che aveva acquistato: il colore non è quello pattuito, i cuscini sono scomodi e mancano tutte le funzionalità promesse. Che fare?

Si configurano due ipotesi di tutela: il diritto di recesso, esercitabile entro un breve termine anche in assenza di specifici motivi, e la garanzia legale, esercitabile entro un termine più ampio a patto che vi sia un grave difetto di conformità.

1 RECESSO

Se Alice si accorge subito dei difetti della poltrona, può esercitare il **diritto di recesso** (c.d. diritto di pentimento), ossia può avere un ripensamento sull'acquisto senza dare giustificazioni né pagare penalità.

Anche se la poltrona non presentasse difetti, Alice potrebbe semplicemente cambiare idea sull'acquisto (es. se si accorge che il colore non si abbina all'arredamento del salotto).

Il recesso infatti può essere esercitato anche se il bene acquistato non presenta alcun difetto di conformità.

Non è necessario che ci sia una giusta causa ma basta che il recesso sia tempestivo, ossia che sia esercitato entro un termine specifico previsto per legge; nel nostro caso, **entro 14 giorni** dopo il ricevimento della cosa acquistata.

SE però il venditore non aveva informato il consumatore della possibilità di recedere, il termine si allunga fino a 12 mesi + 14 giorni.

IL CONSUMATORE DISPONE DI UN PERIODO DI QUATTORDICI GIORNI PER RECEDERE DA UN CONTRATTO A DISTANZA O NEGOZIATO FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI SENZA DOVER FORNIRE ALCUNA MOTIVAZIONE E SENZA DOVER SOSTENERE COSTI.
(ART. 52 COD. DEL CONSUMO)

Il diritto di recesso è irrinunciabile e non può essere assoggettato a limitazioni. Però, per alcuni tipi di merce non esiste il recesso; di seguito elenchiamo alcuni casi, a titolo esemplificativo, per i quali non c'è il recesso.

ESCLUSIONI

NON c'è diritto di recesso per:

- servizi già eseguiti con il consenso del consumatore;
- beni confezionati su misura o personalizzati;
- beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- di beni sigillati, aperti dopo la consegna, che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o di salute;
- registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;

Per la lista completa, v. art. 59 Cod. del Consumo)

Alice deve mandare la **comunicazione scritta** del recesso alla sede del professionista con uno dei seguenti mezzi:

- raccomandata;
- posta elettronica;
- telegramma;
- fax,

e la consegna deve essere confermata con avviso di ricevimento.

In alternativa si può compilare il **modulo online**, se previsto dal sito del venditore.

È sufficiente inserire:

- i propri dati,
- dati relativi all'ordine e all'acquisto effettuati;
- l'intenzione di recedere dal contratto;
- l'intimazione di restituire il prezzo.

Non è necessario spiegare il motivo del recesso (vedi Es.01).

Dopo aver comunicato il recesso, Alice dovrà restituire al venditore la poltrona: l'acquirente infatti ha l'obbligo di restituire la merce al venditore **entro 14 giorni**.

Le spese di restituzione sono a carico dell'acquirente, a meno che:

1) non sia stato pattuito diversamente; oppure

2) il venditore non ha informato l'acquirente di ciò al momento della stipulazione del contratto.

Il venditore a sua volta deve restituire il prezzo pagato, comprensivo delle spese di spedizione, entro 14 giorni.

Se Alice avesse danneggiato la poltrona, potrebbe recedere lo stesso: infatti se il bene acquistato venisse rovinato il recesso sarebbe comunque valido, ma non si otterrebbe indietro l'intero prezzo pagato, ma solo una parte, in proporzione al danno.

IL CONSUMATORE È RESPONSABILE UNICAMENTE DELLA DIMINUIZIONE DEL VALORE DEI BENI RISULTANTE DA UNA MANIPOLAZIONE DEI BENI DIVERSA DA QUELLA NECESSARIA PER STABILIRE LA NATURA, LE CARATTERISTICHE E IL FUNZIONAMENTO DEI BENI.
(ART. 57.2 COD. DEL CONSUMO)



Es.01

LETTERA DI RECESSO

Mittente: (Nome, cognome e indirizzo)

Destinatario: Spett.le (nome e sede legale del professionista)

Luogo e data Raccomandata a.r.

Oggetto: Recesso dal contratto

Ai sensi dell'art. 49, comma 1, lett. h) e ss. del D.Lgs. 206/05, con la presente Vi comunico formale recesso dal contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (oggetto o elenco degli oggetti acquistati)

ordinato il (data) e ricevuto il (data)

distinto con numero identificativo ordine n. (numero).

Vogliate, pertanto, corrispondermi euro (costo), pari al prezzo pagato per il suddetto acquisto. Ai fini della restituzione dell'importo, comunico le seguenti modalità di pagamento: (modalità di pagamento) Trascorsi giorni trenta dal ricevimento della presente, ove non abbiate adempiuto all'accredito nella misura e nelle modalità su indicate, saranno adite le vie legali con aggravio di spese a Vostro carico.

Distinti saluti.

(Data e firma)

Può succedere però che Alice non voglia rinunciare alla sua poltrona, oppure che si accorga troppo tardi dei difetti e non possa più esercitare il diritto di recesso, dato che sono già trascorsi 14 giorni dalla consegna.

Che cosa si può fare in questi casi?



2 GARANZIA LEGALE

Anche in questo caso Alice può stare tranquilla, perché la sua poltrona è ancora «in garanzia». Esistono infatti delle tutele ulteriori per chi acquista da un venditore professionista, anche quando è troppo tardi per invocare il recesso.

Queste tutele però devono essere giustificate: la garanzia legale scatta solo se c'è un grave difetto di conformità (v. 2.1.).

IL VENDITORE È RESPONSABILE NEI CONFRONTI DEL CONSUMATORE PER QUALSIASI DIFETTO DI CONFORMITÀ ESISTENTE AL MOMENTO DELLA CONSEGNA DEL BENE.
(ART. 130.1 COD. DEL CONSUMO)

Se il difetto si manifesta **entro 6 mesi** dalla consegna, si presume che si tratti di un difetto originario e, quindi, non causato dall'acquirente.

SALVO PROVA CONTRARIA, SI PRESUME CHE I DIFETTI DI CONFORMITÀ CHE SI MANIFESTANO ENTRO SEI MESI DALLA CONSEGNA DEL BENE ESISTESSERO GIÀ A TALE DATA, A MENO CHE TALE IPOTESI SIA INCOMPATIBILE CON LA NATURA DEL BENE O CON LA NATURA DEL DIFETTO DI CONFORMITÀ.
(ART. 132.3 COD. DEL CONSUMO)

La richiesta di tutela deve essere tempestiva: entro 2 mesi dalla scoperta del difetto deve essere fatta la denuncia di non conformità.

In ogni caso, l'azione legale può essere attivata al massimo entro 2 anni dall'acquisto, trascorsi i quali, infatti, la garanzia scade.

2.1 Rimedi primari

Se sussiste almeno uno dei gravi difetti visti sopra (vedi 2.1.), Alice può chiedere che il venditore effettui a proprie spese:

- la **riparazione** oppure
- la **sostituzione** della merce ricevuta.

Le spese di spedizione, di manodopera e dei materiali sono quindi a carico del venditore.

LE RIPARAZIONI O LE SOSTITUZIONI DEVONO ESSERE EFFETTUATE ENTRO UN CONGRUO TERMINE DALLA RICHIESTA E NON DEVONO ARRECAR NOTEVOLI INCONVENIENTI AL CONSUMATORE.
(ART. 130.5 COD. DEL CONSUMO)

2.2 Rimedi secondari

SE però:

- riparazione e sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;

oppure

- sostituzione o riparazione hanno provocato notevoli inconvenienti;

oppure

- il venditore non vi ha provveduto entro il termine adeguato stabilito

allora Alice può richiedere:

- una **adeguata riduzione del prezzo**;

oppure

- la **risoluzione del contratto** (che comporta la restituzione della merce in cambio della resa del prezzo pagato e l'eventuale il risarcimento del danno).

La richiesta si può fare oralmente, anche via telefono, ma se il venditore si rifiuta di sostituire la merce, di ripararla eccetera, è opportuno mandargli una raccomandata con ricevuta di ritorno, un fax o una mail, in modo da avere una prova scritta. È bene conservare tutti i documenti che attestino la data dell'acquisto (es. scontrino, fattura eccetera) e la data di consegna della merce (es. la ricevuta).

2.3 Intimazione ad adempiere

Se il venditore rifiuta l'assistenza in garanzia e non interviene, il consumatore dovrà inviare al venditore un'altra lettera raccomandata, chiamata lettera di «messa in mora», in cui saranno reiterati:

- i difetti della merce;
- la richiesta del rimedio scelto;
- il termine entro cui eseguirlo (di norma, 8 giorni dal ricevimento della lettera).

3 SEGNALEZIONE ALL'AGCM

Alice può anche contattare l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM o Autorità Antitrust) per denunciare il comportamento scorretto del venditore, ad esempio nel caso in cui rifiuti di riparare la merce, o di concedere il rimborso del prezzo una volta esercitato il recesso.

L'autorità ha il potere di irrogare sanzioni ai professionisti che tengano condotte irregolari in violazione dei diritti dei consumatori, in particolare nei casi di:

- pratiche commerciali ingannevoli;
- pubblicità ingannevole.

Alice può quindi scegliere di fare una segnalazione all'AGCM, anche in aggiunta a qualsiasi altro rimedio, in uno dei seguenti modi:

- raccomandata all'indirizzo Piazza G. Verdi, 6/a, 00198 Roma;
- modulo online sul sito www.agcm.it (Moduli >> Tutela del Consumatore >> come segnalare >> segnala online);
- PEC all'indirizzo protocollo.agcm@pec.agcm.it;
- fax all'Ufficio Protocollo al numero 06 85821256.

L'autorità è tenuta a rispondere **entro 180 giorni**;

trascorso questo termine, in caso di mancata risposta, la segnalazione si intenderà rigettata.

NB. La segnalazione all'AGCM non preclude la possibilità di provare altre vie, sia contemporaneamente che successivamente. SE l'AGCM non risponde, oppure il venditore continua comunque a rifiutarsi di porre rimedio, Alice non deve perdere la speranza, perché può ancora tentare altri rimedi.

4 MEDIAZIONE E GIUDICE DI PACE

Se i rimedi visti sopra non hanno funzionato e il venditore non risponde o si rifiuta ancora di rimediare, il compratore potrà rivolgersi ad un'associazione di consumatori, e potrà scegliere se presentare domanda di mediazione (c.d. mediazione facoltativa) o avviare un procedimento innanzi all'Autorità giudiziaria, secondo la regola del foro del consumatore.

È SUCCESSO VERAMENTE

ATTENZIONE... AL SALONE

Il sig. Rinaldo, colto da un'improvvisa voglia di nuotate al largo della costa, si reca alla Fiera Nautica del Porto turistico di Riva di Traiano, desideroso di acquistare un gommone. In un batter d'occhio individua ciò che fa per lui: un solido gommone rosso acceso. Soddisfatto, conclude l'accordo con il venditore e si porta a casa il bottino. Una volta giunto al mare, però, si rende conto che il motore presenta problemi di accensione, e le sue speranze di nuotate solitarie in alto mare si infrangono come le onde sulla riva. Certo dei suoi diritti, il sig. Rinaldo non si dà per vinto e torna dal venditore, reclamando il suo diritto di recesso dal contratto.

Di fronte al rifiuto di accettare il recesso, Rinaldo decide di ricorrere a vie legali per far valere le sue ragioni... ma lo aspetta una brutta sorpresa. La Corte, infatti, dà ragione al venditore. La tutela per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali non comprende tutti i luoghi aperti al pubblico in cui è possibile fare acquisti, ma solo quelli in cui chi acquista può essere colto alla sprovvista e indotto a concludere un affare incauto, senza aver la possibilità di valutare attentamente l'acquisto. Il nostro Rinaldo, invece, si era recato alla Fiera proprio col proposito di acquistare un gommone. Secondo la Corte, gli stand allestiti all'interno di Fiere o Saloni di esposizione appositamente per finalità promozionali non rientrano nell'ambito di applicazione del diritto di recesso. Purtroppo per Rinaldo, non ha scuse: ha fatto un acquisto incauto, ma la responsabilità è tutta sua.

(Corte di Cassazione, ord. 22863 del 28/10/2014)



GLOSSARIO

MEDIAZIONE - Cos'è? È una procedura che risolve i conflitti senza andare in tribunale ed evita i costi del processo. Le parti, con l'ausilio del mediatore, si riuniscono presso un «organismo di mediazione» (o.d.m.) e cercano di raggiungere un accordo sulla vertenza.

Sul sito www.mediazione.giustizia.it sono disponibili gli albi degli organismi di mediazione e dei mediatori. Solitamente la mediazione è **facoltativa**, quindi le parti sono libere di scegliere se tentare questa strada o meno. In altri casi è, invece, obbligatorio come nel caso di:

- condominio;
- diritti reali;
- divisione;
- successioni ereditarie;
- patti di famiglia;
- locazione;
- comodato;
- contratti assicurativi, bancari e finanziari;
- risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria;
- affitto di aziende;
- risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità.

Non può essere richiesta in caso di:

- separazione e divorzio;
- cause di lavoro e diritto previdenziale.

Come si attiva?

A - Individuare l'organismo di mediazione più vicino;

B - Procedura online:

- 1) cliccare sul link dell'istanza online;
- 2) compilare il modello e seguire le istruzioni.

oppure

Procedura cartacea:

- 1) scaricare il modello di domanda dal sito dell'o.d.m.;
- 2) compilarlo e sottoscriverlo;
- 3) depositare la domanda tramite:
 - email certificata (PEC);
 - posta raccomandata;
 - fax;
 - a mano presso la sede dell'o.d.m. prescelto.

Per i **costi**, controllare i tariffari di ciascun o.d.m. In caso di successo della mediazione, è riconosciuto un credito d'imposta fino a 500 euro. Per i beneficiari del gratuito patrocinio in tribunale, la mediazione è completamente gratuita.

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti,
che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti
e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici
che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
ACQUISTI
2°
EPISODIO

UNA VACANZA ROVINATA

Alice e la sua amica hanno visto infrangersi i loro sogni di vacanza perfetta all'insegna del relax e della spensieratezza. Adesso non sanno che fare. Vorrebbero risolvere la situazione per godersi quel che resta della vacanza, oppure almeno recuperare i soldi spesi per quella che poi si è rivelata una situazione completamente diversa dalle aspettative. Che fare?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Per prima cosa, Alice deve capire se quanto le è successo le dà il diritto di lamentarsi e di chiedere il risarcimento secondo il Codice del Turismo. Inoltre deve individuare la persona con cui si può lamentare. Le circostanze in cui si può chiedere un risarcimento sono le seguenti:

- aver acquistato il pacchetto turistico da un tour operator o da un'agenzia viaggi
- aver subito un danno da vacanza rovinata

1 COSA SI INTENDE PER «PACCHETTO TURISTICO»?

Il «pacchetto turistico» è un vero e proprio contratto riguardante viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso e crociere turistiche (art. 37 Cod. del Turismo). Viene venduto a un prezzo unico forfettario, e l'offerta deve comprendere **almeno due tra** i seguenti elementi:

- **trasporto** (aereo, bus, macchina a noleggio...)
- **alloggio** (albergo, appartamento, tenda...)
- **altri servizi turistici** (cene al ristorante, escursioni guidate, ingressi in centri benessere...)

Nel caso in cui tutti i servizi siano inclusi nel pacchetto, compresi i pasti, si parla di pacchetto all inclusive. Il pacchetto può essere illustrato in un **opuscolo informativo** che viene consegnato a chi acquista (art. 38 Cod. del Turismo). In tal caso, l'opuscolo e gli altri materiali informativi diventano parte integrante del contratto: la vacanza e i servizi offerti dovranno corrispondere a quanto illustrato.

2 QUANDO UNA VACANZA È ROVINATA?

Quando la vacanza e i servizi offerti non corrispondono a quanto promesso, chi ha venduto il pacchetto turistico potrà essere chiamato a rimborsare i soldi spesi ed eventualmente ripagare i danni subiti.

2.1 Danno da vacanza rovinata

Il danno da vacanza rovinata è lo stress e il turbamento psicologico che il turista soffre per non aver potuto godere (del tutto o solo in parte) della vacanza come occasione di piacere, svago o riposo, a causa della mancata esecuzione, ad esempio, del programma previsto, dell'assenza dei servizi promessi.

È particolarmente grave quando si tratta di una vacanza «irripetibile», in cui l'esperienza unica è rovinata per sempre (es. viaggio di nozze).

Nel caso di Alice e la sua amica, il danno da vacanza rovinata consiste nel tempo perso per una vacanza

che non è di loro gradimento e nella delusione per aver perso l'occasione di condividere esperienze come gite ed escursioni.

NON si possono lamentare disagi che non dipendono dall'operatore, perché:

- sono stati causati dal turista stesso;
- dipendono da un fatto imprevedibile ed inevitabile di una terza persona estranea (es. furti non subiti durante escursioni organizzate in zone notoriamente pericolose);
- dipendono da un «caso fortuito o di forza maggiore» (es. temporali e acquazzoni);
- sono in qualche modo previsti dato il tipo di vacanza (es. scomodità data dal dormire in tenda);
- dipendono dalle aspettative personali del turista,

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 2 • ACQUISTI
UNA VACANZA ROVINATA

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola
Disegni di: Valeria Vitale
Redazione: Andrea Maria Pelliconi
Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

che non si ritiene soddisfatto perché non ha realizzato ciò che sperava (es. non aver trovato l'anima gemella durante una vacanza per single).

→ In questi casi **NON** si possono chiedere i danni all'organizzatore.



NB: Il danno o il disagio subito devono essere «di non scarsa importanza»: deve essere un danno grave che supera una soglia minima di tollerabilità, da valutarsi volta per volta.

ES. NON è superata la soglia di tollerabilità se il colore delle tende o delle pareti della stanza è diverso da quello illustrato nell'opuscolo.

→ In questo caso NON si possono chiedere i danni all'organizzatore.

VACANZA ROVINATA:

«PREGIUDIZIO RAPPRESENTATO DAL DISAGIO E DALLA AFFLIZIONE SUBITI DAL TURISTA-VIAGGIATORE PER NON AVER POTUTO GODERE PIENAMENTE DELLA VACANZA COME OCCASIONE DI SVAGO E DI RIPOSO CONFORME ALLE PROPRIE ASPETTATIVE, VEDENDO COSÌ DEFINITIVAMENTE COMPROMESSE LE POSSIBILITÀ DI REALIZZARE UN PROGETTO TESO AL MIGLIORAMENTO DELLE POTENZIALITÀ PSICO-FISICHE, ATTRAVERSO L'ALLENAMENTO DELLE TENSIONI NERVOSE CONNATURATE ALL'INTENSITÀ DELLA VITA MODERNA, E AL MIGLIORAMENTO DELLE COMPLESSIVE CONDIZIONI DI VITA PER LA CONSEGUITA CAPACITÀ DI REINSERIRSI NELL'ABITUALE CONTESTO SOCIALE, FAMILIARE E LAVORATIVO ED AFFRONTARE COSÌ GLI ASPETTI NEGATIVI IN MANIERA MENO DRAMMATICA».

(T. DI NAPOLI, SEZ. XI, 27 APRILE 2006)

ALCUNI ESEMPI DI VACANZA ROVINATA E DISSERVIZI:

- smarrimento, manomissione, distruzione, danneggiamento, ritardo nella consegna o mancata consegna del bagaglio;
- strutture alberghiere o collegamenti diversi da quanto stabilito e comunque inadeguati;
- sistemazioni alberghiere o servizi offerti di livello inferiore rispetto a quelli promessi;
- assenza di alcuni servizi espressamente promessi in sede di contratto;
- grandi lavori di ristrutturazione durante il soggiorno;
- cambiamento della località turistica o della struttura alberghiera per mancanza di posti e overbooking alberghiero;
- spiaggia non agibile senza offerta di soluzioni alternative.

3 A CHI POSSIAMO RIVOLGERCI?

Per prima cosa dobbiamo rivolgerci a chi ce l'ha venduta. Il principale soggetto su cui ricade la responsabilità è l'**operatore turistico**, o Tour Operator, cioè l'impresa commerciale che organizza e vende pacchetti turistici, anche a distanza (su internet).

Spesso per l'acquisto di un pacchetto turistico il cliente si rivolge ad un'agenzia viaggi, che funge da intermediario tra il turista e il Tour Operator.

→ **SE** l'agenzia viaggi informa in modo chiaro il turista di avere solo un ruolo di intermediario tra lui e il Tour Operator che effettivamente organizza il pacchetto turistico → allora i danni NON si possono chiedere all'agenzia viaggi, ma ci si deve rivolgere al Tour Operator.

→ **SE** l'agenzia viaggi non informa in modo chiaro il turista del suo ruolo di semplice intermediario, oppure SE è la stessa agenzia viaggi ad organizzare direttamente il pacchetto turistico → allora i danni si possono chiedere direttamente all'agenzia viaggi. Inoltre, sia il Tour Operator che l'agenzia viaggi devono SEMPRE dare tutte le informazioni sulla vacanza: le informazioni devono essere vere e complete.

→ **SE** ciò non avviene → si possono chiedere anche all'agenzia i danni per la vacanza rovinata.

FASE 2: COSA FARE?

È giunto ora il momento di capire cosa devono fare Alice e la sua amica per ottenere il rimborso e il risarcimento.

1 SEGNALEZIONE IN LOCO

La prima cosa da fare è segnalare subito la cosa al responsabile del servizio (ad esempio, all'albergatore), così da permettergli di rimediare immediatamente al disservizio e proseguire normalmente la vacanza.

È bene fare una segnalazione scritta, anche via e-mail, in modo da poter provare di aver dato la possibilità di eliminare i disagi e risolvere la situazione.

NB. Se non si fa subito la segnalazione si rischia di non ottenere alcun rimborso e/o risarcimento.

IL RISARCIMENTO NON È DOVUTO PER I DANNI CHE IL CREDITORE AVREBBE POTUTO EVITARE USANDO L'ORDINARIA DILIGENZA.

2 RACCOLTA PROVE

Se il responsabile non rimedia, Alice può chiedere indietro i soldi spesi o parte di essi, e/o il risarcimento per il danno subito. Per ottenere ciò basta provare il grave inadempimento del Tour Operator, dimostrando che la vacanza non è andata come ci si aspettava e come doveva essere secondo gli accordi. Occorre raccogliere delle prove mentre si è ancora sul posto.

È necessario conservare:

- fotografie o video di tutto ciò che è risultato diverso da quanto previsto;
- qualsiasi documento utile a provare le spese sostenute per rimediare (fatture, scontrini, il nuovo biglietto aereo eccetera);
- copia del contratto di viaggio;
- opuscolo informativo e altri materiali consegnati in sede di acquisto del pacchetto;
- copia della segnalazione in loco;
- qualsiasi altra prova utile.

3 RECLAMO AL RITORNO

Una volta rientrati a casa, quindi, si può sporgere reclamo all'organizzatore, a patto che si provveda tempestivamente, ossia entro **dieci giorni** dal rientro. Il reclamo deve essere comunicato in modo certo, ad esempio tramite una raccomandata con ricevuta di

ritorno: così sarà più facile dimostrare l'avvenuto recapito del reclamo.

Nella lettera, datata e firmata, è necessario inserire tutti i seguenti dati:

- descrizione dettagliata dei disservizi;
- elenco delle spese sostenute;
- indicazione dell'avvenuta segnalazione in loco;
- importo richiesto come rimborso;
- modalità in cui va effettuato il rimborso;
- allegati delle copie di fotografie, contratto e altri documenti utili come prova.

Importante spedire una copia e conservare gli originali.

Vedi **Es.01** di lettera di reclamo, da compilare con tutti i dati del caso, alla quale bisogna allegare tutti i documenti di prova.

IL TOUR OPERATOR E L'AGENZIA SONO TENUTI A FORNIRE TUTTE LE SEGUENTI INFORMAZIONI:

- prezzo e tutti gli elementi del contratto e della vacanza (luogo di partenza e arrivo, mezzi di trasporto, luogo del soggiorno, pasti eccetera);
- modalità e tempi per ottenere visto o passaporto e altre formalità;
- obblighi sanitari (vaccini, medicinali utili eccetera);
- orari e località di sosta intermedia e coincidenze;
- nome e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o dell'intermediario oppure di uffici locali contattabili dal turista in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o dell'intermediario utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- possibilità di avere un'assicurazione a copertura delle spese o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

NB. Questi obblighi informativi possono valere anche per i pacchetti acquistati su internet.

IL TURISTA PUÒ ALTRESÌ SPORGERE RECLAMO MEDIANTE L'INVIO DI RACCOMANDATA O DI ALTRI MEZZI CHE GARANTISCONO LA PROVA DELL'AVVENUTO RICEVIMENTO, ALL'ORGANIZZATORE O ALL'INTERMEDIARIO, ENTRO DIECI GIORNI LAVORATIVI DALLA DATA DI RIENTRO NEL LUOGO DI PARTENZA. (ART. 49.2, CODICE DEL TURISMO)

4 MEDIAZIONE

Nel nostro caso, la mediazione è facoltativa. Per questo motivo, Alice e la sua amica possono scegliere di saltare questo passaggio e andare direttamente in tribunale. È comunque consigliabile tentare prima la strada della mediazione, dal momento che è più veloce e meno costosa. Inoltre, se Alice ha firmato un'apposita clausola nel contratto di viaggio che impone il ricorso alla mediazione, allora in questo caso questa diventa obbligatoria.

5 AZIONE PRESSO IL GIUDICE DI PACE

Infine, l'ultima chance che rimane alla nostra amica Alice è promuovere un'azione davanti al Giudice di Pace, che al termine del processo deciderà finalmente la loro sorte e metterà fine alla questione. Il Giudice di Pace decide le controversie anche in materia civile e, nel nostro caso, avrà competenza se il valore della causa non supera il valore di 5.000,00 euro.

Es.01

Spett.le Tour Operator (Nome)
Luogo e data Raccomandata a.r.

Oggetto: (Nome, Cognome); Contratto Rif. (Indicazione) Reclamo per variazioni significative del pacchetto turistico sulla base dell'art. 49 Dlgs. 79/2011 (Codice del Turismo)
Tramite l'agenzia viaggi (nome) avevo prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (inizio) a (fine) in località presso la struttura alberghiera (indicazione dell'albergo).
In riguardo a tale soggiorno mi avevate fornito tutte le informazioni rilevanti, in base alle quali avevo scelto proprio quel pacchetto turistico. Una volta giunto/a a destinazione, però, ho riscontrato gravi difformità rispetto a quanto promessomi.
Con la presente mi permetto di segnalare i seguenti vizi riscontrati in tale struttura:
(Allegare elenco vizi della struttura)

- a) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per reclamare. Il responsabile dell'hotel però non si è mostrato disposto a rimediare ai vizi riscontrati.
oppure
b) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione riscontrata. Solo dopo varie discussioni/parecchi giorni sono riuscito ad avere una stanza in un altro Hotel. Tutto ciò però solo dietro pagamento di un supplemento di € (ammontare del sovrapprezzo).
oppure
c) Mi sono recato immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione e data la mancata attivazione da parte dei responsabili dell'hotel sono stato costretto ad interrompere anticipatamente le mie vacanze.
Allego copia del materiale fotografico e/o della documentazione in mio possesso al fine di comprovare la situazione riscontrata:
(Allegare elenco dei documenti allegati)

- a) A causa di tali circostanze ho dovuto sostenere ulteriori spese che sono quantificabili come segue:
(Allegare elenco delle spese sostenute)
oppure
b) A causa di tali circostanze la prestazione come promessa non è stata adempiuta regolarmente e Vi chiedo per ciò di restituirmi, previa riduzione del prezzo, parte dell'importo da me corrisposto. Per di più non ho potuto trascorrere il mio periodo di vacanze in modo sereno e tranquillo e Vi chiedo di risarcire il danno subito per via del mancato godimento di parte delle mie vacanze e quantificabile in € ... a titolo di risarcimento per vacanza rovinata.
Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € ... mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente. Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo
Cordiali saluti.



Nome e cognome
Firma
Dati bancari:
Impresa italiana: IBAN
Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)
Allegati:
(Inserire lista dei documenti allegati)



il mare si presenta nerastro, sporco e inquinato. Dopo una breve indagine capiscono il motivo: lo scarico abusivo di materiale di scarto compiuto da una petroliera al largo della costa. La spiaggia è completamente inaccessibile. La coppia chiede immediatamente al tour operator di fornire loro servizi alternativi, come ad esempio il trasferimento in un'altra località. Il tour operator però non è in grado di farlo e rifiuta il rimborso del prezzo, anche parziale. Non appena rientrati in Italia, Giorgia e Filippo si recano dal Giudice di Pace, pronti a dare battaglia. La loro unica settimana di vacanza è stata irrimediabilmente rovinata a causa della petroliera e dell'incapacità del tour operator di trovare una soluzione. Il processo si conclude con una vittoria per la coppia, che ottiene un indennizzo pari alla metà del costo della vacanza. Il rimborso copre il danno da vacanza rovinata, ma non può essere totale poiché le altre prestazioni come trasporto, pasti e alloggio sono state fornite senza problemi. I due hanno ottenuto quello che gli spettava. Purtroppo però, prima di poter godere di altre ferie insieme, dovranno aspettare un altro anno.
Cassazione Civile, sez. III, sent. 10651 del 24/04/2008 10651

VACANZA IN CANTIERE

Il sig. Paolo, colto da uno slancio di romanticismo, decide di regalare alla moglie una vacanza alle Maldive all'insegna del relax e acquista presso un tour operator una settimana di permanenza in un Resort provvisto di ogni comfort. Durante la settimana di permanenza nell'Oceano Indiano, però, Paolo e la moglie vengono disturbati da costanti e rumorosi lavori di ristrutturazione della struttura, che gli impediscono di svolgere la vacanza in tranquillità e spensieratezza. In seguito alle lamentele di Paolo il responsabile della struttura provvede ad una nuova sistemazione, ma purtroppo il problema non è ancora risolto: anche dalla nuova stanza continuano a sentirsi perennemente i fastidiosi rumori di lavori in corso. Al rientro a casa Paolo, decisamente indignato, decide di fare ricorso e chiede la restituzione del prezzo della vacanza e il risarcimento del danno da vacanza rovinata. Il giudice al termine del processo decide di non concedere il rimborso del prezzo, dal momento che Paolo ha potuto comunque godere della vacanza, seppur con rumorose interferenze. Ma non per questo Paolo rimane a bocca asciutta: come risarcimento per il danno da vacanza rovinata il tour operator gli dovrà versare 2.500,00 euro, a ricompensa di tutti quei momenti trascorsi ascoltando il rumore del trapano sul muro.
Tribunale, Arezzo, sez. Sansepolcro, sentenza del 20/03/2012

GLOSSARIO
DANNO PATRIMONIALE - Cos'è? Il danno inferto alla sfera patrimoniale del soggetto; comprende: danno emergente (danno attuale) e lucro cessante (eventuali danni futuri, mancato guadagno, perdita di opportunità).
DANNO NON PATRIMONIALE - Cos'è? La lesione di interessi giuridicamente rilevanti derivante da fatto illecito; il danno non è valutabile economicamente secondo parametri oggettivi; può comprendere: danno biologico, danno morale, danno esistenziale.

È SUCCESSO VERAMENTE

LUNA DI «FIELE»
Marco e Chiara, novelli sposi, scelgono di trascorrere il viaggio di nozze in una località esotica, per godersi al meglio una romantica vacanza a due, coronamento del loro amore, prima di tornare alla frenetica vita di tutti i giorni. Per rilassarsi fino in fondo decidono di rivolgersi ad un tour operator per tutta l'organizzazione della vacanza perfetta. Abbagliati dalla bellezza delle isole di sabbia e dune della Polinesia francese pubblicizzate dal dépliant, acquistano un pacchetto tutto compreso e partono alla volta dell'atollo. Una volta giunti a destinazione, pieni di belle speranze, rimangono tristemente delusi: l'atollo paradisiaco dei loro sogni si rivela essere uno sperduto, arido isolotto in mezzo all'oceano. Nessuna traccia delle spiagge incontaminate dell'opuscolo illustrativo, né delle comodità promesse. Ad aumentare ulteriormente la delusione per le aspettative frustrate, si aggiunge l'inatteso raddoppio del costo delle stanze perché il prezzo del bungalow overwater doveva essere inteso per persona e non per stanza. Lamentele e segnalazioni fatte in loco cadono nel vuoto, e ai due innamorati non resta che rivolgersi al

Giudice di Pace una volta tornati a casa. Alla fine la vicenda giudiziaria risulterà a lieto fine per gli sposini che otterranno non solo il rimborso delle spese del viaggio, ma anche l'ulteriore risarcimento per il danno da vacanza rovinata. È vero che i soldi non fanno la felicità, ma forse in questo caso possono aiutare a sollevare un po' il morale ...e magari ad acquistare un'altra vacanza. Corte di Cassazione, sent. 7256 dell'11/05/2012

UN'ESTATE AL MARE: SE LA SPIAGGIA NON È ACCESSIBILE
Giorgia e Filippo hanno una sola settimana di vacanza, e sono intenzionati ad impiegare al meglio. Optano per una località balneare, non troppo lontana per non perdere preziosi giorni in viaggio, ma comunque all'estero. L'agenzia di viaggi propone un soggiorno tutto compreso nell'isola di Djerba, in un villaggio turistico. La proposta sembra perfetta e la coppia decide di acquistare il pacchetto senza pensarci due volte. Ma, purtroppo per loro, non è tutto oro quel che luccica, e una spiacevole sorpresa li attende sulle coste tunisine. Appena arrivati in spiaggia, infatti, si accorgono subito che c'è qualcosa che non va. Non c'è traccia delle acque cristalline che si aspettavano:

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
ACQUISTI
3°
EPISODIO

ALICE E LA VALIGIA PERDUTA

Anche questa volta Alice è vittima di un disservizio. Dopo la disavventura con il Tour Operator, ha deciso di organizzare da sola una nuova vacanza e ha acquistato in modo autonomo un biglietto aereo. Purtroppo la aspetta una brutta sorpresa: dopo il primo scalo la compagnia le ha negato l'imbarco per overbooking... e non è finita: le hanno anche perso la valigia. Che fare?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Alice, in quanto viaggiatrice, è tutelata dal Regolamento Europeo 261/2004, che vale per i voli in partenza da un paese dell'Unione Europea o comunque operati da compagnie aeree comunitarie. Negli altri casi si applicano la Convenzione di Montreal, la legislazione locale e le norme contrattuali che regolano il singolo contratto di trasporto (rintracciabili nel sito della compagnia aerea).

1 QUANDO IL PASSEGGERO PUÒ PROTESTARE?

I problemi del passeggero possono riguardare:

1.1 bagaglio

- **RITARDO NELLA CONSEGNA**
- **SMARRIMENTO**
- **DANNI**
- **DISTRUZIONE**

1.2 Volo

- **NEGATO IMBARCO**
(es. per overbooking aereo);
- **CANCELLAZIONE DEL VOLO**
- **RITARDO GRAVE**

- **SISTEMAZIONE IN CLASSE INFERIORE**
(es. si è acquistato un biglietto in prima classe ma si viene sistemati in seconda).

2 QUANDO IL PASSEGGERO NON PUÒ PROTESTARE?

NON si può protestare quando il danno o lo smarrimento del **bagaglio** derivano:

- dalla natura o da un difetto intrinseco del bagaglio;
- da cause non imputabili alla compagnia aerea se questa ha adottato le misure necessarie per evitare il danno.

Negato imbarco

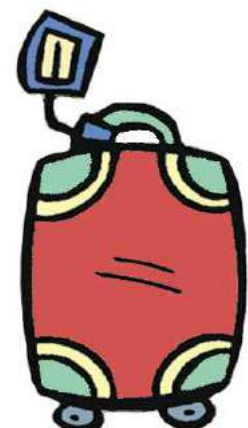
L'imbarco può essere legittimamente negato qualora sussistano ragionevoli motivi legati al passeggero, ad esempio:

- ritardo al check-in o al gate;
- motivi di salute o di sicurezza (es. il passeggero ha una malattia infettiva e rischia di contagiare gli altri);
- documenti di viaggio non conformi alle condizioni di trasporto (es. il passeggero si presenta senza documento di identità o passaporto, oppure senza biglietto).

Cancellazione del volo

Il passeggero non può protestare quando è stato informato della cancellazione:

- con almeno due settimane di preavviso;
- entro 7 giorni prima della partenza, SE gli viene offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore di anticipo e con arrivo al massimo entro le quattro ore successive l'orario previsto;



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserto gratuito de «il Giornale»

Episodio 3 • ACQUISTI

ALICE E LA VALIGIA PERDUTA

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

- meno di sette giorni prima della partenza, SE viene offerto un volo alternativo con partenza con non più di un'ora di anticipo e con arrivo al massimo due ore dopo l'orario previsto. È comunque sempre dovuto il rimborso del prezzo pagato per acquistare il biglietto.

Ritardo

Si può protestare solo se il ritardo è grave, cioè quando è superiore a:

TRATTE INTRACOMUNITARIE		
• Tratte aeree fino a 1500 km		2 ore
• Tratte aeree superiori a 1500 km		3 ore
TRATTE EXTRACOMUNITARIE		
• Tratte aeree fino a 1500 km		2 ore
• Tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km		3 ore
• Tratte aeree superiori a 3500 km		4 ore

3 A CHI POSSIAMO RIVOLGERCI?

Il responsabile di questi disservizi è il **vettore**, ossia la compagnia aerea munita di valida licenza. Se abbiamo acquistato un pacchetto turistico, possiamo scegliere se lamentarci con la compagnia aerea o con il Tour Operator. In tal caso sarà preferibile rivolgersi a quest'ultimo, perché potremo chiedere il risarcimento anche per il «danno da vacanza rovinata» (vedi cap. 1). Se invece abbiamo acquistato solamente il biglietto aereo, come nel caso di Alice, dobbiamo rivolgerci direttamente alla compagnia aerea.

3.1 Quali sono gli obblighi della compagnia aerea?

Alice gode dei cosiddetti diritti del passeggero: non appena si verifica il problema, la compagnia aerea è tenuta a rispettare precisi obblighi per limitare il più possibile i disagi.

Obbligo di informazione

Tutti i passeggeri devono essere informati subito dei loro diritti. Le informazioni devono essere scritte ed esposte in un cartello affisso in aeroporto e, per le attese più lunghe, devono essere fornite per iscritto a ciascun passeggero.

AFFISSIONE DEL SEGUENTE AVVISO:

«IN CASO DI NEGATO IMBARCO O DI VOLO CANCELLATO O RITARDATO DI ALMENO DUE ORE, RIVOLGERSI AL BANCO DI ACCETTAZIONE O ALLA PORTA DI IMBARCO PER OTTENERE IL TESTO CHE ENUMERA I DIRITTI DEL PASSEGGERO, IN PARTICOLARE IN MATERIA DI COMPENSAZIONE PECUNIARIA E DI ASSISTENZA».

Obbligo di assistenza

Nei casi di ritardo, cancellazione del volo e negato imbarco:

- **pasti e bevande;**
- **sistemazione in albergo gratuita** (solo se necessario);
- **trasporto gratuito** dall'aeroporto al luogo di sistemazione;
- **due chiamate** telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica, a spese del vettore;
- **particolare attenzione** alle esigenze dei bambini non accompagnati e delle persone con mobilità ridotta.

FASE 2: COSA FARE?

Quando si verificano le condizioni indicate Alice ha il diritto di ottenere il risarcimento per il contenuto del bagaglio smarrito o danneggiato, il rimborso del prezzo del biglietto e l'indennizzo per il volo. In aggiunta, potrà chiedere il risarcimento per le eventuali spese ulteriori e gli altri **danni subiti** (es. maggiori spese di parcheggio della propria automobile, lasciata in aeroporto per più giorni di quanto programmato). Invece, diversamente dai pacchetti turistici, **NON** potrà chiedere il «danno da vacanza rovinata». Infatti, mentre il tour operator si impegna per garantire una bella vacanza di relax e divertimento, la compagnia aerea si impegna solo a trasportare i viaggiatori e i loro bagagli, e non rileva la finalità turistica di chi viaggia.

NON POTRÀ ESSERE AVANZATA NEI CONFRONTI DEL VETTORE UNA PRETESA RISARCITORIA INERENTE IL C.D. «DANNO DA VACANZA ROVINATA» QUANDO NON SI AFFIANCHINO ALLA PRESTAZIONE DI TRASPORTO ULTERIORI ELEMENTI IDONEI AD INTEGRARE LA CAUSA TURISTICA. (TRIBUNALE DI TRIESTE, SENT. N. 614 DEL 31 MAGGIO 2012)



1 CHE FARE IN CASO DI PROBLEMI COL BAGAGLIO?

Risarcimento per il bagaglio

I passeggeri hanno diritto a un risarcimento pari al valore del contenuto del bagaglio, oppure al valore degli oggetti acquistati per sostituire le cose perse (da provare tramite scontrini, fatture eccetera). È stabilita la soglia massima di 1.167 euro per passeggero, comprensiva di tutti i danni, anche quelli non patrimoniali (ossia, ad esempio, il valore affettivo delle cose perse).

IL LIMITE DI RESPONSABILITÀ DEL VETTORE AEREO PER IL DANNO RISULTANTE DALLA PERDITA DI BAGAGLI PREVISTI AL DETTO ARTICOLO È, IN ASSENZA DI QUALSIASI DICHIARAZIONE, UN LIMITE ASSOLUTO CHE COMPRENDE TANTO IL DANNO MORALE QUANTO IL DANNO MATERIALE. (CORTE DI GIUSTIZIA UE, 6 MAGGIO 2010, C-63/09)

SE però, al momento del check-in, il passeggero ha dichiarato di avere un «interesse speciale alla consegna» e ha pagato l'eventuale sovrapprezzo per l'assicurazione integrativa, la compagnia aerea è tenuta al risarcimento di tutto il valore del bagaglio dichiarato. Inoltre, se il passeggero riesce a provare che il danno è stato provocato dalla compagnia aerea intenzionalmente, può ottenere il risarcimento dell'intero danno, anche superiore alla soglia.

1.1 Rapporto in loco

Prima di lasciare l'area di riconsegna bagagli, Alice deve recarsi presso l'apposito Ufficio Lost and Found e compilare un Rapporto di smarrimento o danneggiamento bagaglio, chiamato anche P.I.R. (Property Irregularity Report).

1.2 Reclamo alla compagnia aerea

Alice dovrà poi inviare all'Ufficio Relazioni Clientela o all'Ufficio Assistenza Bagagli una lettera di reclamo tramite raccomandata, rispettando i seguenti limiti temporali:

- **tardiva consegna:** se il bagaglio viene ritrovato entro 21 giorni, inviare nei 21 giorni dopo la consegna;
- **smarrimento:** se il bagaglio non viene ritrovato entro 21 giorni, inviare il prima possibile;
- **danneggiamento o distruzione:** entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio.

La lettera di reclamo inviata alla compagnia aerea deve contenere la seguente documentazione in originale:

- **ricevuta del biglietto;**
- **scontrino** di accettazione del bagaglio;
- **rapporto di danneggiamento/smarrimento** (P.I.R.);
- **elenco del contenuto** del bagaglio smarrito o danneggiato; oppure
- **elenco della merce acquistata** in sostituzione degli effetti personali e relative ricevute di acquisto;
- **coordinate bancarie** per l'accredito delle somme riconosciute.

È bene tenere per sé una copia della lettera di reclamo e di tutti gli allegati.

2 CHE FARE IN CASO DI PROBLEMI COL VOLO?

Se la compagnia aerea non ha già fornito informazioni e assistenza, Alice deve cercare l'Ufficio Assistenza Clienti o uno sportello di informazione e chiedere che le venga dato l'aiuto di cui ha bisogno. La compagnia aerea dovrà offrirle il rimborso del prezzo o l'imbarco su un volo alternativo, a sua scelta.

Rimborso

- **in caso di negato imbarco**, cancellazione del volo o ritardo, SE superiore a 5 ore: rimborso dell'intero prezzo del biglietto;
- **in caso di sistemazione in classe inferiore:** rimborso solo di una parte del prezzo pagato, da valutarsi come segue:

TRATTE INTRACOMUNITARIE		
• Tratte aeree fino a 1500 km		30% del prezzo
• Tratte aeree superiori a 1500 km		50% del prezzo
TRATTE EXTRACOMUNITARIE		
• Tratte aeree fino a 1500 km		30% del prezzo
• Tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km		50% del prezzo
• Tratte aeree superiori a 3500 km		75% del prezzo



Il rimborso dovrà essere erogato entro 7 giorni.

Volo alternativo

- **imbarco il prima possibile;**
- **imbarco in una data successiva** più conveniente per il passeggero.

PERDITA DELLA COINCIDENZA

Se si perde una coincidenza per il ritardo del volo precedente, la compagnia aerea deve:

- fornire assistenza
- offrire un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile; oppure il rimborso del prezzo del biglietto e il volo di ritorno alla partenza.

→ Ma **SOLO** se il passeggero ha acquistato entrambi i voli contemporaneamente.

Indennizzo per il volo

In caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo, **SE** superiore a 3 ore (ma non in caso di sistemazione in classe inferiore), il passeggero ha diritto inoltre a un indennizzo monetario. La somma dovuta varia in base alla distanza:

TRATTE INTRACOMUNITARIE

- Tratte aeree fino a 1500 km 250,00 euro
- Tratte aeree superiori a 1500 km 400,00 euro

TRATTE EXTRACOMUNITARIE

- Tratte aeree fino a 1500 km 250,00 euro
- Tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km 400,00 euro
- Tratte aeree superiori a 3500 km 600,00 euro

→ SE si accetta il volo alternativo, l'indennizzo può essere ridotto del 50%

Non sempre si ha diritto a ottenere l'indennizzo
L'indennizzo **NON** è dovuto se la compagnia aerea prova che il disservizio è stato causato da circostanze eccezionali, ad esempio:

- avverse condizioni meteorologiche;
- scioperi;
- rischi per la sicurezza (es. attacchi terroristici, allarme bomba eccetera);
- instabilità politica (es. rivolte);
- problemi di gestione del traffico aereo, se erano state adottate tutte le ragionevoli misure per evitare ritardi o cancellazioni (es. chiusura dello spazio aereo, radar fuori uso).

2.1 Reclamo alla compagnia aerea

Ecco come ottenere rimborso e indennizzo tramite reclamo al vettore:

- **in aeroporto**, compilando il modulo apposito presso l'Ufficio Reclami;
- **via fax**, al numero indicato dal sito della compagnia aerea;
- **tramite raccomandata**, all'indirizzo indicato dal sito del vettore.

Si può stampare e compilare il modello europeo di lettera di reclamo reperibile sul sito della Commissione Europea o al link: <http://bit.ly/2a9ts0v>
Vedi **Es.01**

Nel reclamo dovranno essere allegate le copie di:

- lettera di richiesta di indennizzo;
- modulo per i diritti dei passeggeri compilato;
- copia della carta d'imbarco;
- copia della carta di identità o altro documento di riconoscimento.

È bene inviare una copia e tenere gli originali.

Es.01

Nella **lettera di reclamo** dovranno essere inserite tutte le seguenti informazioni:

- **Dati del passeggero:**
Nome, cognome, indirizzo;
E-mail e numero di telefono;
Specificare se minorenne o bambino di meno di 2 anni;
Se è stata richiesta assistenza speciale (ad esempio, per i disabili).
- **Dati del volo:**
Compagnia aerea;
Numero del volo, numero del biglietto e codice della prenotazione;
Aeroporti di partenza, di arrivo e di transito (se del caso);
Data e ora di partenza e arrivo previsti;
Orario di partenza e di arrivo effettivi.
- **Motivo del reclamo:**
Ritardo prolungato/negato imbarco/cancellazione volo/sistemazione in classe inferiore.
- **Adempimento o meno degli obblighi del vettore:**
Informazioni, assistenza;
Offerta di rimborso/volo alternativo.
- **Lista degli allegati.**
- **Data e firma.**

NB: Il limite massimo per fare reclamo è due anni, ma è consigliabile agire il prima possibile: sarà più facile provare il disservizio e ottenere indennizzo e rimborso.

2.2 Reclamo all'Ente responsabile

Se la compagnia aerea non risponde entro 6 settimane, Alice dovrà fare reclamo a un organismo appositamente designato.
Per l'Italia tale organismo è l'**ENTE NAZIONALE PER IL CONTROLLO DEL VOLO** (ENAC), mentre gli organi competenti degli altri Stati della UE si trovano sul sito della Commissione Europea, al seguente link: <http://bit.ly/Ltc35U>

Per presentare il reclamo all'ENAC sarà possibile:

- inviare una lettera di reclamo, utilizzando il modello europeo visto sopra, tramite raccomandata alla sede di Viale del Castro Pretorio n.118, 00185 Roma (IT); oppure
- compilare il modulo on-line, disponibile sul sito dell'ENAC al seguente link: <http://bit.ly/2aeCawl>

3 MEDIAZIONE E GIUDICE DI PACE

Se anche questo rimedio dovesse risultare inefficace, ad Alice non rimarrebbe che tentare:

- la mediazione facoltativa; oppure
- il ricorso dal Giudice di Pace (se si tratta di una causa inferiore ai € 5.000,00, come ad esempio nel caso di risarcimento per il bagaglio).

Molti voli sono svolti da compagnie aeree straniere, ma, per citarle in giudizio in Italia, basta che il viaggiatore sia atterrato o decollato da un aeroporto della penisola italiana.

IL TRIBUNALE COMPETENTE [...] È QUELLO, A SCELTA DELL'ATTORE, NELLA CUI CIRCOSCRIZIONE SI TROVANO IL LUOGO DI PARTENZA O IL LUOGO DI ARRIVO DELL'AEREO QUALI INDICATI IN DETTO CONTRATTO.
(CORTE DI GIUSTIZIA UE, SEZ. IV, 9 LUGLIO 2009, C-204/2008)

È SUCCESSO VERAMENTE

UN ATTERRAGGIO A TEMPO DI RECORD

La sig.ra Alba ha organizzato un viaggio insieme al suo storico gruppo di amici. Ogni estate visitano una capitale europea, e quest'anno la meta prescelta è Parigi. Giunti al termine della vacanza si recano in aeroporto per il ritorno a casa, pieni di bagagli, souvenir e malinconia per la fine del viaggio. Ma non sanno che la loro avventura parigina non è destinata a finire così presto.
Alcuni minuti dopo il decollo, infatti, il pilota vira improvvisamente e rientra al punto di partenza, l'aeroporto Charles de Gaulle. Ai passeggeri viene spiegato che a causa di un guasto tecnico non sarà possibile proseguire il volo con quell'aereo.
La sig.ra Alba e i suoi amici reclamano immediatamente, ma la compagnia aerea non propone loro alcun volo sostitutivo: agli amici viene offerto un ritorno in autobus, il giorno dopo. Ma non è finita qui: non viene offerta nemmeno una sistemazione per la notte, e gli amici sono costretti a dormire in aeroporto. Una volta tornati a casa si recano immediatamente dal giudice per ottenere il risarcimento, ma la compagnia aerea si difende sostenendo che non si possono lamentare per la cancellazione del volo...dal momento che l'aereo è partito.
Fortunatamente, il giudice non è dello stesso parere: acquistando un biglietto aereo, vogliamo che l'aereo arrivi a destinazione, e non basta che decolli dall'aeroporto – per poi riatterrarvi dieci minuti dopo. Il volo deve considerarsi cancellato, e il gruppo di amici ha, quindi, tutto il diritto di ottenere il risarcimento che gli spetta.
(Tratto da causa C-83/10, Aurora Sousa Rodríguez e a. vs. Air France SA)



VIAGGIARE LEGGERI... MA NON PER SCELTA

Il viaggio di nozze è un'esperienza unica e indimenticabile, e nulla può rovinare la felicità di due neo sposini che si apprestano a trascorrere il resto della loro vita insieme. Nulla, tranne il ritrovarsi a Caracas senza vestiti, scarpe, beauty-case... È quello che è successo ad una giovane coppia che ha visto infrangersi i loro sogni di romantiche avventure in Venezuela per colpa di una compagnia aerea, che ha perso il bagaglio della donna, lasciandola letteralmente in braghe di tela.
Così, dopo aver fatto reclamo, i giovani si sono rivolti al giudice, denunciando di non aver potuto partecipare alle eleganti feste di Gala del loro hotel a causa della mancanza di vestiti da sera idonei. I due hanno ottenuto il risarcimento per tutto il contenuto del bagaglio, ma nessun compenso per lo stress e per l'aver dovuto rinunciare a quelle irripetibili, emozionanti serate.
(Corte di Cassazione, sez. III Civile, sentenza 22 aprile – 14 luglio 2015, n. 14667)

GLOSSARIO

RISARCIMENTO - Cos'è? La compensazione per il danno subito; è legato al valore del danno. Può essere: monetario (somma di denaro) o per equivalente (es. sostituzione della cosa danneggiata).
INDENNIZZO - Cos'è? compensazione pecuniaria per il pregiudizio subito, o per il sacrificio di un diritto. **Non** è legato al valore del danno, ma è forfettario; può essere stabilito dalla legge oppure quantificato dal giudice.

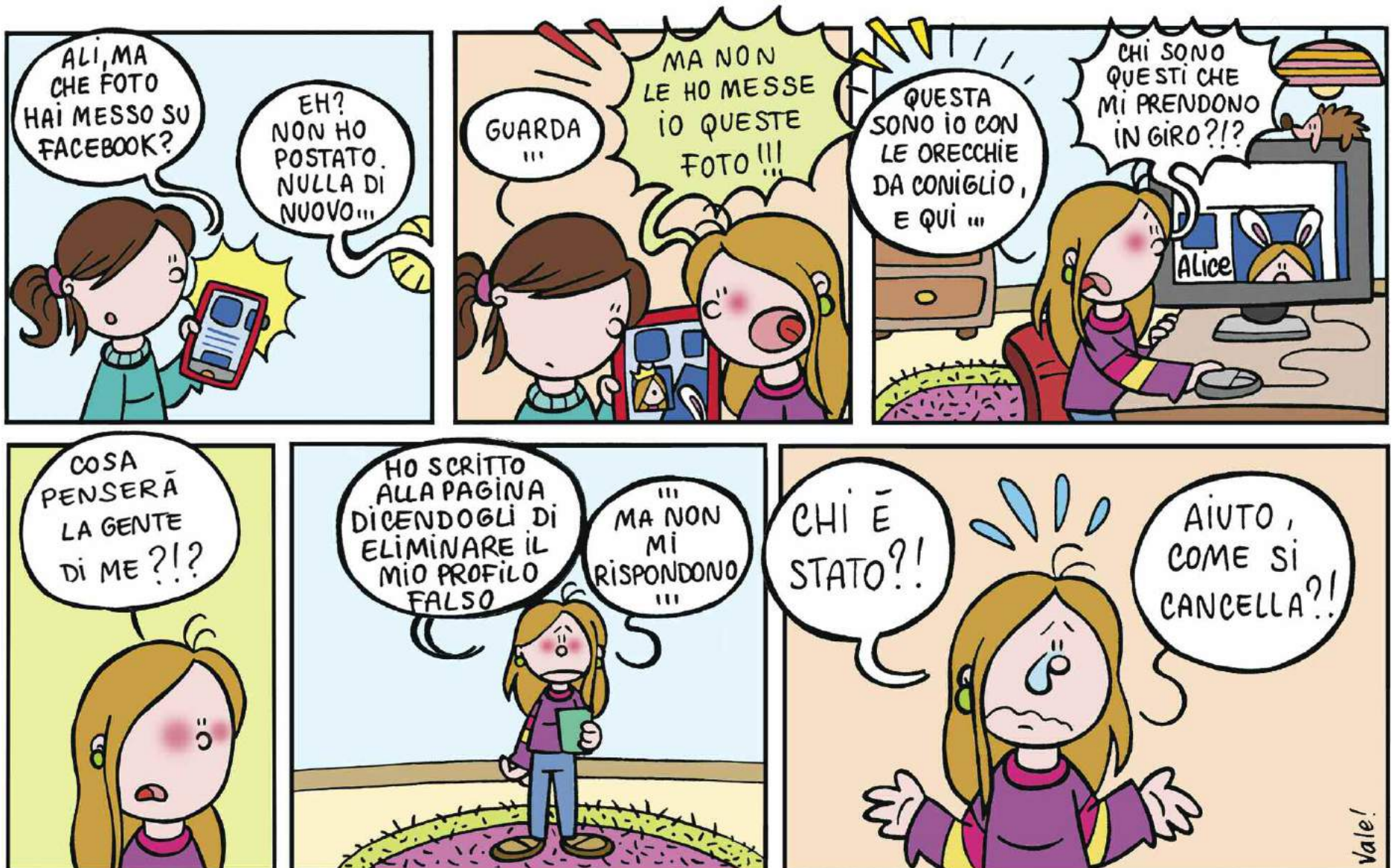
PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
INTERNET
4°
EPISODIO

I PERICOLI DEI SOCIAL NETWORK

Qualcuno ha pubblicato foto di Alice senza il suo permesso. Episodi simili accadono sempre più spesso: sui social appaiono foto e video sconvenienti, o addirittura pagine false che utilizzano l'identità altrui e adesso si rifiutano di rimuovere i contenuti, nonostante le richieste di Alice



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Ad Alice è capitato un fatto che, purtroppo, soprattutto con l'avvento dei nuovi mezzi elettronici ed i social network è sempre più frequente. Alice ha giustamente chiesto l'eliminazione delle foto, ma purtroppo è rimasta inascoltata. A questo punto, quest'ultima sarebbe molto tentata di rispondere per le rime alla provocazione ma, così facendo, rischierebbe di iniziare una rissa in rete. Per prima cosa bisogna, quindi, interrompere immediatamente la conversazione e, se si conosce l'identità di chi ci ha fatto questo brutto scherzo, rimuovere questa persona dall'elenco degli amici presenti sul social network. Se però anche questo tentativo non dovesse andare a buon fine non resterà che utilizzare gli appositi rimedi predisposti dalle singole piattaforme dei social network. Normalmente, infatti, quest'ultimi hanno già predisposto, nella pagina relativa alle «impostazioni privacy», una serie di opzioni volte a restringere e/o a bloccare gli utenti che possono accedere ai post da noi pubblicati (passati e futuri). Magari Alice, mentre valuta l'utilizzo delle suddette opzioni, potrebbe anche riflettere sull'opportunità di pubblicare in internet tutta una serie di informazioni o di fotografie, immagini, dati che riguardano la sua vita privata e che potrebbero essere, a sua insaputa, diffuse

da terze persone, dando luogo a situazioni per lei imbarazzanti o, peggio ancora, pericolose. In questi casi il pericolo è, infatti, davvero grosso, perché, dopo aver condiviso i nostri dati personali, è veramente difficile tornare indietro. Accade infatti frequentemente che qualcuno, a nostra insaputa, crei un profilo con il nostro nome e con i nostri dati, suscitando nel pubblico la falsa convinzione di essere noi. Alice, quindi, deve prestare attenzione non solo al materiale che decide di condividere ma anche a tutti i contesti in cui vengono richiesti i suoi dati personali, magari con la scusa di partecipare a qualche concorso on-line o di iscriversi a qualche servizio in internet, grazie ai quali qualcuno potrebbe impossessarsi delle sue informazioni private. E se, nonostante l'impegno di Alice, i post offensivi rimangono o, cosa ancor peggiore, se ne aggiungono altri?

1 IN QUALI CASI SI PUÒ PROTESTARE?

Bisogna sin da subito tenere presente che non tutto ciò che appare inaccettabile o sconveniente per Alice può essere cancellato o rimosso dai social network poiché potrebbe, comunque, rispettare, ad esempio, gli Standard della comunità di Facebook o le Regole di Twitter. In quali casi, quindi, Alice può chiedere ai social network di intervenire? Tutti i social network adottano delle regole di condotta che devono essere rispettate da tutti gli utenti,

pena la disattivazione dell'account e/o la cancellazione od il blocco dei post «incriminati». Facebook, ad esempio, uno dei più importanti social network dei nostri giorni, ha adottato i cosiddetti «Standard della comunità» volti a far comprendere, in modo chiaro e preciso, quali tipi di condivisione sono possibili nella comunità e quali contenuti possono essere segnalati o rimossi. Vediamo nello specifico alcune regole.



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 4 • INTERNET

I PERICOLI DEI SOCIAL NETWORK

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola
Disegni di: Valeria Vitale
Redazione: Andrea Maria Pelliconi
Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

1.1 Violazioni che possono essere segnalate a Facebook:

- **Sicurezza** degli utenti: possono essere cancellati, bloccati o disabilitati gli account che contengono minacce o che abbiamo a che fare con organizzazioni pericolose, bullismo, intimidazioni, attacchi criminali o a personaggi pubblici, violenza o sfruttamento sessuale o beni soggetti a limitazioni legali;

L'INCORAGGIAMENTO A TENERE UN COMPORTAMENTO RISPETTOSO

Chiediamo alle persone di tenere conto del loro pubblico quando condividono un contenuto potenzialmente offensivo. Permettiamo loro di decidere facilmente chi può vedere ciò che condividono e abbiamo adottato normative che vietano la pubblicazione di contenuti aggressivi, violenti e con riferimenti espliciti al sesso.
<https://it-it.facebook.com/communitystandards/?letter>

- **Rispetto** per e da tutti gli utenti: possono essere rimossi alcuni tipi di contenuti inappropriati che presentano figure di nudo o immagini forti, o che incitano all'odio;
- **Informazioni personali e privacy** degli utenti. Possono essere disabilitati account creati a nome di altre persone a loro insaputa. Inoltre, non possono essere diffuse le informazioni riservate di altre persone (ad esempio, numero di carta di credito, numeri di carta d'identità, indirizzo di residenza, eccetera...), a meno che non si abbia un'esplicita autorizzazione.

FAI ATTENZIONE AI MEZZI SCELTI PER PUBBLICARE I TUOI MESSAGGI

LA DIFFUSIONE DI UN MESSAGGIO DIFFAMATORIO ATTRAVERSO L'USO DI UNA BACHECA «FACEBOOK» PUÒ INTEGRARE UN'IPOTESI DI DIFFAMAZIONE AGGRAVATA AI SENSI DELL'ART. 595, COMMA TERZO, C.P. (OSSIA «SE L'OFFESA È RECATA COL MEZZO DELLA STAMPA O CON QUALSIASI ALTRO MEZZO DI PUBBLICITÀ, OVVERO IN ATTO PUBBLICO»).

CIÒ, IN QUANTO LA DIFFUSIONE DI UN MESSAGGIO CON LE MODALITÀ OFFERTE DALLA BACHECA «FACEBOOK», HA, POTENZIALMENTE, LA CAPACITÀ DI RAGGIUNGERE UN NUMERO INDETERMINATO DI PERSONE O, COMUNQUE, APPREZZABILI QUANTITATIVAMENTE, SENZA LE QUALI, LA STESSA BACHECA, NON AVREBBE ALCUNA RAGIONE DI ESISTERE.

(CFR. SENTENZA CASS. PENALE N. 50/2017)

- **Protezione della proprietà intellettuale:** nell'utilizzare i social network, gli utenti devono sempre rispettare i diritti d'autore, i marchi e gli altri diritti legali appartenenti a soggetti terzi. Non è, quindi, possibile pubblicare contenuti che non rispettano i diritti di proprietà intellettuale di un'altra persona, compresi quelli su copyright e marchi commerciali.

1.2 Violazioni che possono essere segnalate a Twitter:

- l'uso non autorizzato di un marchio;
- l'uso non autorizzato di materiale coperto da copyright;
- la vendita o la promozione di merci contraffatte;
- l'informativa sulla Privacy nei confronti dei bambini;
- lo sfruttamento sessuale minorile;
- la pornografia;

UTILIZZO DELLA TUA IDENTITÀ AUTENTICA

«Quando le opinioni e le azioni delle persone sono riconducibili a un nome e a una reputazione autentici, la nostra comunità è più responsabile. Se scopriamo che disponi di più profili personali, potremmo chiederti di unire o chiudere i profili aggiuntivi. Rimuoviamo anche i profili che fanno le veci di altre persone».

Per leggere tutte le regole di condotta di Facebook, segui il link

<https://it-it.facebook.com/communitystandards#>

- l'«impersonificazione» di un individuo o di un brand;
- le informazioni private pubblicate su Twitter;
- i comportamenti offensivi e minacce di violenza;
- lo spam e l'abuso del sistema;
- la violazione delle Norme di Twitter.

Per approfondire l'argomento, consulta la pagina web di Twitter all'indirizzo

<https://support.twitter.com/articles/93896?lang=it#specific-violations>

2 A CHI POSSIAMO RIVOLGERCI?

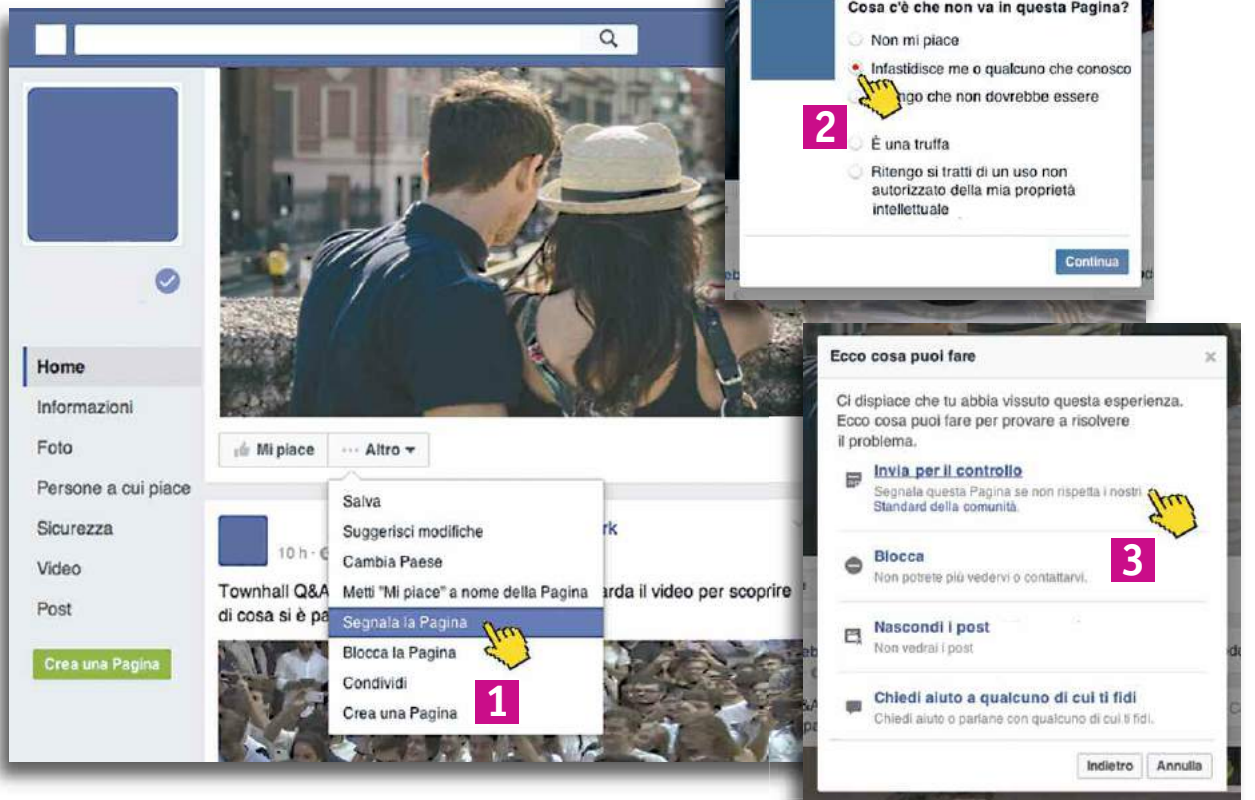
La richiesta di rimuovere la pagina, la foto, il video, va avanzata in primo luogo a chi ne ha la responsabilità, ossia chi ha tenuto la condotta lesiva condividendo contenuti offensivi, rubando l'identità di un altro soggetto eccetera. Ovviamente il problema persiste quando non sappiamo chi ci sia dietro, o quando questi si rifiuta di cancellare quanto condiviso. In questo caso allora dobbiamo rivolgerci a chi gestisce la piattaforma di condivisione, ossia direttamente al social network (Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram, LinkedIn eccetera).

FASE 2: COSA FARE?

1 SEGNALE AL SOCIAL NETWORK

Alice deve quindi valutare se i post, i tweet o i messaggi che la riguardano violano, in qualche modo, le regole di condotta: SE contengono offese od ingiurie ai propri danni o informazioni riservate che la riguardano, può provvedere a segnalarli immediatamente agli indirizzi internet predisposti dai social network che saranno, quindi, obbligati a rimuoverli, cancellarli e/o a bloccarli tempestivamente.

ES. SEGNALE FOTO.



COME SEGNALARE SU FACEBOOK

- **Segnalare il profilo di una persona:**
 - 1 Vai sul profilo della persona che si intende segnalare
 - 2 Clicca sull'icona che appare nell'angolo in basso a destra dell'immagine di copertina
 - 3 Seleziona «Segnala»
 - 4 Segui la procedura secondo istruzioni.
- **Segnalare un contenuto (foto, video eccetera)**
 - 1 Apri il contenuto
 - 2 Seleziona «Opzioni»
 - 3 Seleziona «Segnala foto/video/eccetera»
 - 4 Segui la procedura secondo istruzioni.
- **Segnalare un post**
 - 1 Clicca sulla freccetta nell'angolo in alto a destra del link/post
 - 2 Seleziona «Segnala post»
 - 3 Segui la procedura secondo istruzioni.
- **Segnalare una pagina**
 - 1 Accedi alla pagina
 - 2 Apri la finestra «Altro» che appare sotto l'immagine di copertina
 - 3 Seleziona «Segnala la Pagina»
 - 4 Segui la procedura secondo istruzioni.
- **Segnalare un evento**
 - 1 Apri la pagina dell'evento
 - 2 Clicca sull'icona che appare nell'angolo in basso a destra, sotto all'immagine di copertina
 - 3 Seleziona «Segnala Evento»
 - 4 Segui la procedura secondo istruzioni.

Ad ogni passaggio ti verrà chiesto il motivo della tua segnalazione, perché il comportamento ti infastidisce eccetera, per accertarsi che ci sia un valido motivo per la tua segnalazione. Un funzionario di Facebook analizzerà la tua segnalazione ed entro pochi giorni ti verrà comunicato l'esito. Se Facebook lo riterrà opportuno, secondo i propri standard, il contenuto verrà rimosso.

COME SEGNALARE SU TWITTER

• Per segnalare un tweet

- 1 Accedi al tweet che desideri segnalare.
- 2 Clicca sull'icona a forma di freccia che trovi in cima al tweet;
- 3 Seleziona «Segnala».
- 4 Seleziona la voce «È offensivo o dannoso». In tal caso, twitter richiede che vengano fornite informazioni aggiuntive sul problema segnalato, quale, ad esempio, la selezione di altri tweet scritti dall'account che si sta segnalando. Ciò, in modo tale da capire meglio il contesto della segnalazione ai fini della valutazione.
- 5 Una volta inviata la segnalazione, verranno offerti alcuni consigli al fine di migliorare l'esperienza su twitter.

N.B.: non si possono segnalare i tweet di un account che risulta bloccato. Possono essere segnalati i tweet di un account che ti ha bloccato ma, in questo caso, solo quelli in cui sei direttamente menzionato.

• Per segnalare un account:

- 1 Visita il profilo dell'account e clicca o tocca l'icona a forma d'ingranaggio;
- 2 Seleziona la voce «Segnala».
- 3 Seleziona la voce «È offensivo o dannoso».
- 4 In seguito, twitter potrebbe richiedere che vengano fornite informazioni aggiuntive sul problema segnalato, quale, ad esempio, la selezione di altri tweet scritti dall'account che si sta segnalando. Ciò, al fine di meglio comprendere il contesto della segnalazione ai fini della valutazione.
- 5 Una volta inviata la segnalazione, verranno offerti alcuni consigli al fine di migliorare l'esperienza su Twitter.



2 RACCOLTA PROVE

Se il portale non dovesse acconsentire alla rimozione del contenuto contestato, Alice dovrà valutare, insieme ad un legale, se vi siano gli estremi per agire in giudizio per la tutela dei propri interessi e diritti nei confronti dell'autore del messaggio. Per questo è sempre bene tenere traccia dei post e dei contenuti ritenuti inopportuni, stampandoli o salvandoli sul pc o su qualsiasi altro dispositivo elettronico.

3 AZIONE LEGALE

Se il comportamento dovesse tuttavia persistere o i contenuti non dovessero essere rimossi, ad Alice non rimarrà che tentare la via legale.



ATTENZIONE.
NAVIGA RESPONSABILMENTE

Se non è usata correttamente, internet può rivelarsi un'arma pericolosa. I social network celano, infatti, diversi pericoli, fino ai casi più gravi di vero e proprio cyberbullismo, che non è possibile trattare, data la loro delicatezza, in questa sede. Vogliamo però ricordare di prestare grande attenzione nell'utilizzo della rete, e di agire sempre con rispetto e senso di responsabilità.

4 PRESTA SEMPRE ATTENZIONE

Alice ha imparato, da questa brutta esperienza, che navigando in internet ed utilizzando i social network ci si può imbattere in moltissimi comportamenti illeciti che, peraltro, l'apparente anonimato, possano essere in ogni momento associati al loro autore. Ogni nostra azione in internet, infatti, anche se a noi non sembra, lascia sempre una traccia a noi riferibile. Alice, al contempo, ha compreso che anche attraverso i social network si può correre il rischio di commettere numerose violazioni dei diritti ed interessi altrui che potrebbero esporla a pagare le conseguenze delle sue azioni, quali diffamazioni, utilizzo indebito di diritti di proprietà intellettuale altrui, furti d'identità e tanti altri ancora. Per questo motivo bisogna sempre prestare una duplice attenzione, per evitare di divenire vittime di questi comportamenti, ma anche di perpetrarli noi stessi. I suddetti comportamenti, infatti, potrebbero avere delle importanti conseguenze non solo in ambito civile ma anche in sede penale, poiché, gli stessi, potrebbero configurare dei veri e propri reati. In quest'ultimo caso, ove fossimo noi a subirla, bisognerebbe, prima di tutto, valutare attentamente i comportamenti: non esagerare nella reazione per un comportamento isolato ma nemmeno sottovalutare il problema. Il primo rimedio può essere quello di fare presente l'offesa all'autore ed invitare quest'ultimo a porvi rimedio. Poi, in caso di esito negativo, si può, come abbiamo descritto sopra, segnalare il contenuto offensivo al portale od al social network interessato. Infine, valutare, magari con l'aiuto di un legale, se vi siano gli estremi per sporgere una denuncia.

RIFLETTI:

- Prima di inviare quel commento, sei sicuro che, a parti invertite, saresti contento di tale pubblicazione?
- Sei certo che sarai disponibile a condividere quella fotografia o quel contenuto anche tra qualche anno?
- Hai valutato, prima di inviare proprio quella fotografia o quello specifico video di contenuto discutibile che, quest'ultimi, potrebbero essere non solo condivisi dai tuoi contatti ma anche dai contatti di quest'ultimi e, quindi, da persone a te sconosciute?
- Vuoi veramente far conoscere i tuoi pensieri e le tue opinioni a chiunque?
- Hai riflettuto che il tuo datore di lavoro potrebbe leggere tutti i tuoi commenti e/o sfoghi che pubblichi on-line?
- Sai che le società che si occupano di selezionare il personale sono solite svolgere delle ricerche preliminari sui social network per conoscere meglio il tuo profilo?
- Hai riflettuto che è sufficiente selezionare un «like» per essere automaticamente associato a tali preferenze od opinioni sessuali e/o politiche e che ciò potrebbe produrre delle ripercussioni negative sul tuo piano professionale/lavorativo?
- Hai spiegato a tuo figlio come funzionano internet ed i social network?
- Hai insegnato a quest'ultimo a non raccontare a tutti la sua vita privata ed a non rivelare agli sconosciuti i propri dati, soprattutto quelli sensibili?
- Conosci le app che i tuoi figli hanno installato sul proprio smartphone e l'uso che ne viene fatto?
- Hai mostrato ai tuoi figli come difendersi dai pericoli ai quali potrebbero andare incontro navigando in rete ed alle insidie che quest'ultimo presenta?

RIFLETTI: I TUOI DATI SONO
UNA FONTE DI GUADAGNO

Le aziende che governano i social network, di norma, guadagnano vendendo pubblicità mirate. Ogni volta, infatti, che accedi ai loro siti, le tue informazioni (ad esempio, i tuoi profili, hobby ed abitudini) vengono attentamente monitorate e vagliate, per poi essere usate per prevedere i tuoi prossimi acquisti e proporti, quindi, a tal fine, delle pubblicità mirate. Ricorda, inoltre, che anche un servizio apparentemente «gratuito» può nascondere l'utilizzo (ed il conseguente guadagno) dei tuoi dati.

È SUCCESSO VERAMENTE

TRA MOGLIE E MARITO...
NON METTERE FOTO

Cosa succede se la tua ex moglie (o il tuo ex marito.) pubblica vostre foto insieme senza il tuo consenso? Beh, scatta l'obbligo di rimuoverle. Lo ha stabilito il giudice di Napoli in una lite sorta quando, dopo il divorzio, la donna ha condiviso su Facebook delle foto che ritraevano la coppia, al tempo felice, in vacanza e in atteggiamenti affettuosi. L'ex marito, che forse non voleva vedersi rovinare la piazza, ha ottenuto il riconoscimento del proprio diritto all'immagine, la cancellazione delle fotografie e anche il risarcimento del danno. La morale da ricordare è che ognuno è libero di decidere cosa può e non può essere reso pubblico, e bisogna sempre accertarsi di avere il consenso del soggetto interessato... anche se si tratta del tuo ex marito. (Tribunale di Napoli, sent. del 31/07/2014)



DIFFAMAZIONE 2.0

Si sa, ferisce più la lingua che la spada. E avrà pensato proprio questo la ragazza che ha deciso di esternare su Facebook i suoi pensieri al riguardo della sua rivale in amore, scrivendole in bacheca «cornuta» e altri epiteti poco eleganti che, a suo dire, caratterizzano la personalità della malcapitata. A volte, però, le parole possono ritorcersi contro. La rivale infatti ha fatto ricorso ai mezzi legali, e la Corte di Cassazione ha riconosciuto la sussistenza del delitto di diffamazione aggravata da altro mezzo di pubblicità (la bacheca in Facebook, per l'appunto). Dal 2015, infatti, postare un commento offensivo sulla bacheca di Facebook di una persona può integrare il reato di diffamazione a mezzo stampa. Lo ha stabilito la Corte di Cassazione nella sentenza n. 24431/2015, ove viene affermato che, inserire un commento su una bacheca di un social network, significa fornire, a quest'ultimo, una diffusione che potenzialmente ha la capacità di raggiungere un numero indeterminato di persone. Pertanto, quando tale messaggio è di natura offensiva, deve ritenersi integrata la fattispecie aggravata del reato di diffamazione. (Sent. Corte di Cassazione n. 2723/2017)

GLOSSARIO

Copyright - Cos'è? È l'equivalente del diritto d'autore, indica cioè la titolarità del diritto di riproduzione di un'opera. Può riguardare marchi, brevetti, ma anche testi musicali, opere letterarie o artistiche in genere.

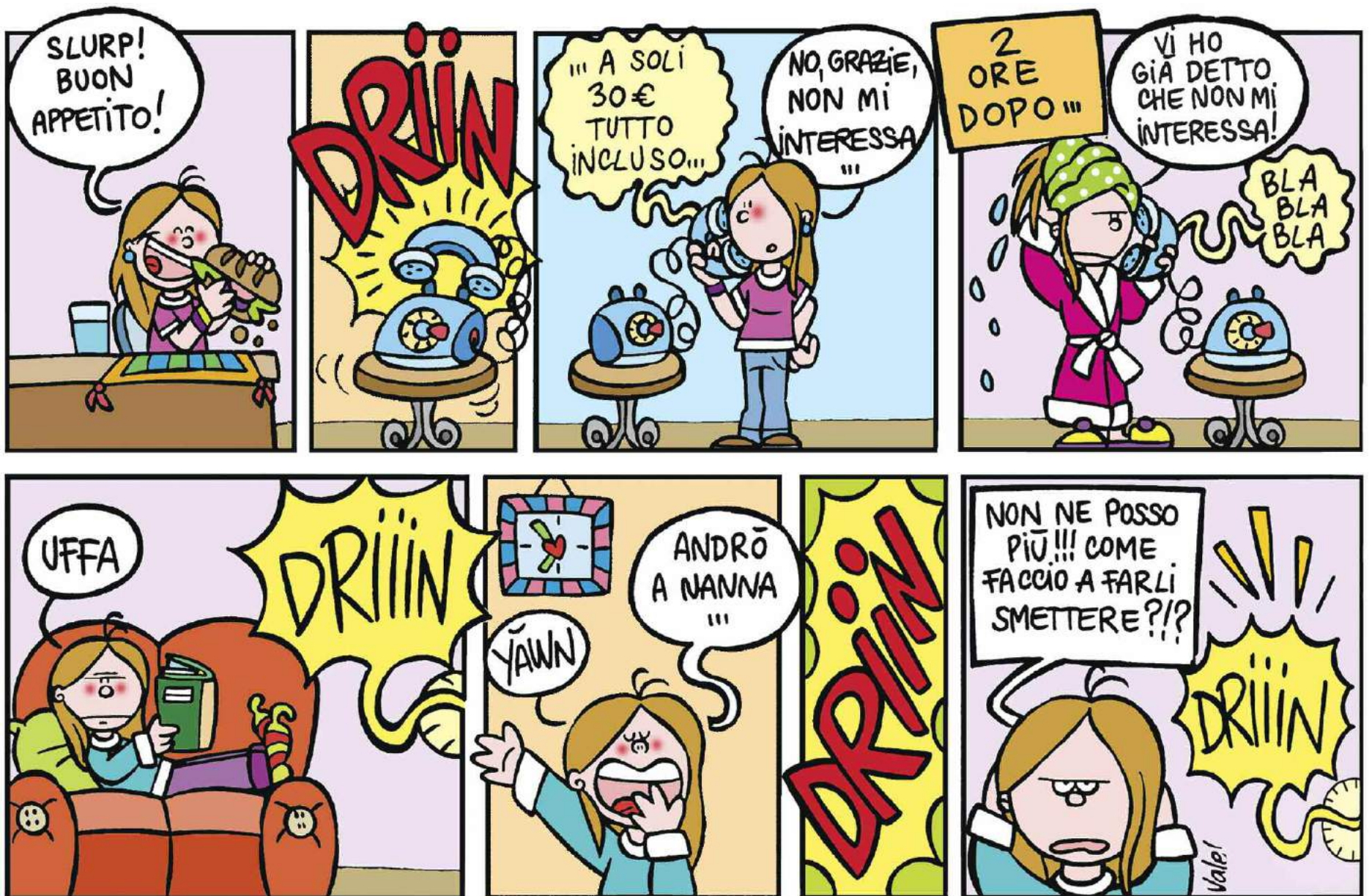
PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
INTERNET
5°
EPISODIO

TELEMARKETING

Alice ha proprio ragione: è davvero snervante ricevere continue telefonate promozionali, anche la sera, quando finalmente riusciamo a scambiare due parole con i nostri familiari dopo una dura giornata di lavoro. Spesso queste telefonate non richieste si ripetono più volte, sempre con la stessa proposta. Cosa si può fare per evitare questo fastidio?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

1 IN QUALI CASI SI PUÒ PROTESTARE?

L'attività di **telemarketing** consiste nel contatto telefonico finalizzato alla vendita o alla pubblicizzazione di beni o servizi. Si tratta dei classici **Call Center**, che hanno libero accesso ai numeri e ai dati degli utenti iscritti all'elenco telefonico pubblico «utenti abbonati».

Spesso però queste chiamate sono troppo insistenti, e continuano nonostante la nostra richiesta di non riceverne più, oppure ci ritroviamo a parlare con operatori che fanno di tutto per tenerci al telefono il più a lungo possibile. A volte si tratta di vere e proprie truffe, finalizzate a sottrarci soldi con chiamate a nostro carico.

2 A CHI POSSIAMO RIVOLGERCI?

In genere, chi si occupa della telefonata è un semplice operatore di telemarketing. Ci verrebbe spontaneo prendercela con il nostro diretto interlocutore, ma in realtà questo non ha nessuna responsabilità: difatti, è un semplice dipendente che lavora per il Call Center, che a sua volta fa pubblicità per conto di qualche azienda.

Alice deve quindi rivolgersi al **titolare** del tratta-

mento dei dati (ossia a colui che detiene e utilizza i nostri dati, che può essere ad esempio un piccolo imprenditore, una società, un'associazione, ma anche un ente pubblico), oppure, se individuato, al responsabile (ossia la persona preposta dal titolare al trattamento dei dati).

Inoltre, si può chiedere aiuto anche al Garante per la protezione dei dati personali (detto **Garante della Privacy**), un'autorità che si occupa di assicurare la correttezza e il rispetto dei diritti nell'utilizzo delle informazioni personali (vedi www.garanteprivacy.it).

TITOLARE: SOGGETTO (PERSONA FISICA O GIURIDICA, PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E QUALSIASI ALTRO ENTE, ASSOCIAZIONE OD ORGANISMO) CUI COMPETONO LE DECISIONI IN ORDINE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI.
RESPONSABILE: SOGGETTO PREPOSTO DAL TITOLARE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI.
INCARICATI: LE PERSONE FISICHE AUTORIZZATE A COMPIERE OPERAZIONI DI TRATTAMENTO DAL TITOLARE O DAL RESPONSABILE.
(ART. 4.1, LETT. F, G E H COD. DELLA PRIVACY)

2.1 Obblighi dell'operatore di telemarketing

Nel corso della chiamata gli operatori devono obbligatoriamente:

- consentire la propria identificazione, rendendo visibile il proprio numero di telefono;
- specificare se i dati personali sono stati estratti da elenchi pubblici o da liste private;
- informare della possibilità d'iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni (vedi FASE 2, punto 1).



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 5 • INTERNET
TELEMARKETING

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

FASE 2: COSA FARE?

1 ISCRIZIONE AL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

Se il numero di Alice è presente nell'elenco telefonico pubblico, è a disposizione di chiunque voglia usarlo per chiamate pubblicitarie. Però, si può richiedere espressamente di non essere più contattati, iscrivendo gratuitamente il proprio numero nel Registro Pubblico delle Opposizioni, attivo dal 1° febbraio 2011.

REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI

- **Che cos'è?** Un servizio a tutela del cittadino che non vuole più ricevere telefonate per scopi commerciali o di ricerche di mercato.
- **A cosa serve?** A equilibrare le esigenze dei cittadini, che potranno scegliere di non ricevere più telefonate commerciali, e quelle delle imprese, che potranno utilizzare gli strumenti del telemarketing con maggior trasparenza.
(d.P.R. 178/2010)

Per iscriversi si può:

- Chiamare il numero verde **800.265.265**;
- Spedire una raccomandata all'indirizzo Gestore del Registro Pubblico delle Opposizioni – Abbonati, Ufficio Roma Nomentano, Casella Postale 7211, (00162) Roma;
- Inviare un fax al n. 06/54.22.48.22;
- Compilare il modulo sul sito **www.registrodelle-opposizioni.it** e inviarlo all'indirizzo e-mail **abbonati.rpo@fub.it**.

Di solito l'iscrizione al Registro viene effettuata entro il giorno successivo alla richiesta, ma perchè si possa ritenere completamente efficace bisogna attendere che passino **15 giorni**: dopo tale termine gli operatori di telemarketing dovranno necessariamente rispettare l'opposizione, e non potranno più utilizzare il numero di Alice.

SE nonostante l'iscrizione del proprio numero di telefono nel Registro Alice continua a ricevere le telefonate pubblicitarie, deve verificare:

- 1 che la registrazione sia andata a buon fine (il modo più veloce è chiamare l'800.265.265 dall'utenza per cui è stata fatta la richiesta di inserimento nel Registro);
- 2 che siano trascorsi 15 giorni dall'iscrizione;
- 3 di non aver dato il **consenso al trattamento** dei propri dati per finalità di telemarketing all'operatore che ha effettuato la chiamata.

Infatti, gli operatori che hanno ottenuto il consenso dell'intestatario dell'utenza, possono effettuare le chiamate promozionali senza consultare il Registro. Ad esempio, Alice potrebbe aver acconsentito al trattamento dei suoi dati personali durante l'acquisto di beni o servizi, oppure durante la sottoscrizione di tessere raccolta punti, con l'iscrizione a concorsi a premio... Che fare in questo caso?

DIRITTI DELL'INTERESSATO

- L'art. 7 del Codice della Privacy (d.lgs. n. 196/2003) prevede i seguenti diritti:
- accesso ai dati che ci riguardano;
 - ottenere il loro aggiornamento, rettificazione od integrazione;
 - cancellarli, renderli anonimi o bloccarli, se trattati in modo illegittimo;
 - **opporsi al trattamento** effettuato a fini promozionali, pubblicitari o commerciali.

2 REVOCA DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Alice deve opporsi all'utilizzo dei suoi dati e revocare il consenso dato. Dopo essersi fatta dire dall'operatore telemarketing da quale lista abbia preso il suo numero (vedi FASE 1, punto 2.1.), deve rivolgersi al titolare del trattamento (o al responsabile, se individuato) chiedendo di rimuovere i suoi dati dal sito o dal database di una società eccetera.

- Per fare ciò, occorre presentare un'istanza al titolare del trattamento, senza particolari formalità, tramite:
- lettera raccomandata;
 - telefax;
- oppure
- posta elettronica.

Nella sezione modulistica del sito **www.garanteprivacy.it** è disponibile un modello di istanza (**MODELLO esercizio diritti in materia di protezione dei dati personali**).

Alice può agire in prima persona oppure farsi assistere da un avvocato, un ente, un'associazione, eccetera.

Il titolare del trattamento ha l'obbligo di rimuovere il numero dalle proprie liste **entro 15 giorni** da quando riceve la richiesta.

SE le operazioni necessarie per il riscontro sono di particolare complessità, oppure vi è altro idoneo motivo, il termine è esteso a 30 giorni. In tal caso, tuttavia, il titolare deve comunicarlo entro 15 giorni.

NB. La preventiva richiesta al titolare è **obbligatoria**. Solo nel caso in cui il decorso dei termini esponga l'interessato ad un comprovato pregiudizio imminente ed irreparabile, si può presentare l'istanza di-

rettamente all'autorità giudiziaria o, con ricorso, al Garante, senza rivolgersi previamente al titolare. E se il titolare non dovesse ascoltare le richieste di Alice?

3 ISTANZA AL GARANTE DELLA PRIVACY

Se la risposta all'istanza di cui sopra non perviene nei tempi indicati o non è soddisfacente, non rimane che segnalare l'inadempienza all'**Autorità Garante** per la protezione dei dati personali, presentando:

- un reclamo circostanziato;
 - una segnalazione;
- oppure
- un ricorso.

NB. Prima di agire, bisogna sempre verificare di non aver prestato il consenso al trattamento dei propri dati per finalità di telemarketing al soggetto che ha effettuato la chiamata (in caso affermativo, vedi FASE 2, punto 2).

3.1 Reclamo

Il Reclamo è un atto circostanziato con il quale si porta a conoscenza dell'Autorità una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali (art. 141, comma 1, lett. a Cod. della Privacy).

Può essere proposto:

- se non si è ottenuta una tutela soddisfacente dei diritti di cui al citato art. 7 (vedi FASE 2, punto 2);
- per promuovere una decisione dell'Autorità su una questione di sua competenza.

Al reclamo va allegata la prova del versamento dei diritti di segreteria, pari a € 150,00.

A seguito del reclamo l'Autorità inizierà quindi un'istruttoria preliminare ed eventualmente un procedimento amministrativo, all'esito del quale deciderà se prendere provvedimenti (art. 143 del Cod. della Privacy).

Vedi **Es.01**



Es.01 MODELLO DI RECLAMO

GARANTE PER LA PROTEZIONE DATI PERSONALI
P.ZZA di MONTE CITORIO, 121 - 00186 ROMA

Reclamo ex art.142,
Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Il sottoscritto....., nato a..... il....., residente in..... CF....., il quale ai fini del presente procedimento dichiara di voler ricevere eventuali comunicazioni nel corso del procedimento al seguente numero di fax..... o al seguente indirizzo (fisico o di posta elettronica.....)

CHIEDE

al Garante per la protezione dei dati personali, esaminato il reclamo che precede e ritenutane la fondatezza, di assumere nei confronti di..... (indicare il titolare del trattamento) ogni opportuno provvedimento ai sensi dell'art. 143 del Decreto legislativo 30 giugno 1993, n. 196 e, in particolare:

- 1) di prescrivere al titolare le misure opportune o necessarie per rendere il trattamento conforme alle disposizioni vigenti;
- 2) di disporre il blocco o vietare, in tutto o in parte, il trattamento che risulta illecito o non corretto, quando, in considerazione della natura dei dati o, comunque, delle modalità del trattamento o degli effetti che esso può determinare, vi è il concreto rischio del verificarsi di un pregiudizio rilevante per uno o più interessati;

oppure

- 3) di vietare in tutto o in parte il trattamento dei dati relativi a singoli soggetti o a categorie di soggetti che si pone in contrasto con rilevanti interessi della collettività.

Elenco dei documenti allegati:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

(Data e firma)

VERSAMENTO (per il ricorso e per il reclamo)

Il versamento dovrà essere intestato a «Garante per la protezione dei dati personali», Piazza di Monte Citorio, 115/121 (00186 Roma), con causale «diritti di segreteria per ricorsi», attraverso:

- conto corrente presso Banca popolare di Lodi, Succursale di Roma (RM) - Via Poli, 3 - 00187 Roma - IBAN IT 68 B 05164 03200 000000107964;
- conto corrente presso Poste Italiane S.p.A. - IBAN IT 75 Y 07601 03200 000096677000;
- bollettino di conto corrente postale n. 96677000.

3.2 Segnalazione

Quando non si può o non si vuole presentare un reclamo (ad esempio, perché non si dispone di tutte le notizie necessarie), si può inviare al Garante una segnalazione (Art. 141.1, lett. b Cod. della Privacy), con la quale si forniscono tutti gli elementi utili per un eventuale intervento dell'Autorità volto a controllare la corretta applicazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

La segnalazione può essere proposta in carta libera senza particolari formalità, tramite:

- lettera all'indirizzo: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Monte Citorio 121, 00186, ROMA;
- FAX al numero 06.69677.3785;
- PEC: protocollo@pec.gpdp.it

È disponibile un modello di segnalazione sul sito www.garanteprivacy.it, nella sezione modulistica (**MODELLO per la segnalazione al Garante della ricezione di telefonate pubblicitarie nonostante l'iscrizione nel Registro delle opposizioni**).

COME CONTROLLARE UN NUMERO

Accade sempre più spesso di ricevere chiamate insistenti e continue da numeri sconosciuti, anche sul cellulare. Talvolta rispondiamo, e ci ritroviamo a parlare con operatori telefonici che fanno di tutto per tenerci al telefono a lungo, sostenendo di lavorare per la nostra compagnia telefonica o per l'ente di fornitura del gas. Altre volte, invece, non sentiamo il telefono, e troviamo la chiamata senza risposta ma non riconosciamo il numero. Come capire se questi operatori sono onesti venditori oppure non sono veramente chi dicono di essere? E, se non abbiamo risposto, come capire chi ci ha chiamati?

Per scoprire a chi appartiene un numero di telefono ignoto lo si può cercare sul sito www.paginebianche.it, ossia l'equivalente online del registro telefonico Pagine Bianche. Può succedere però che il numero non sia reperibile nelle normali guide telefoniche. In questo caso, possiamo consultare il portale www.tellows.it, una vera e propria community in cui gli utenti possono segnalare i numeri fastidiosi, lasciando un commento con la propria esperienza.

Oltre a Tellows esistono numerosi altri siti che svolgono la stessa funzione (ad esempio www.chi-chiama.it).

Se altri utenti sono stati infastiditi da quello stesso numero, basterà fare una veloce ricerca su Google digitando il numero sospetto, per essere reindirizzati a uno di questi siti e scoprire in questo modo se si tratta di una truffa, di pubblicità un po' troppo insistente, o di un onesto operatore telefonico.

3.3 Ricorso

Il ricorso è un atto più formale rispetto ai precedenti strumenti, poiché la decisione finale ha particolari effetti giuridici: è infatti titolo esecutivo.

Il ricorso può essere presentato solo per far valere i diritti di cui all'art. 7 del Cod. della Privacy (vedi FASE 2, punto 1, box "I diritti dell'interessato") e solo **SE**:

- il titolare non risponde all'istanza nei tempi indicati o in maniera soddisfacente;
- oppure
- il decorso dei termini lo esporrebbe a un pregiudizio imminente ed irreparabile.

Se sussiste una di queste due condizioni, allora si può procedere a fare il ricorso, allegando la prova del versamento dei diritti di segreteria, pari a € 150,00.

Il Garante deciderà entro 60 giorni. Se una delle parti lo ha richiesto, il Garante determina l'ammontare delle spese e dei diritti inerenti al ricorso e lo pone a carico, anche in misura parziale, della parte soccombente. **SE** ricorrono giusti motivi il Garante può, inoltre, compensare le spese, anche parzialmente.

La determinazione dell'ammontare delle spese è, per legge, forfettaria (art. 154.4 Cod. della Privacy).

**È SUCCESSO VERAMENTE****NON ALZATE QUELLA CORNETTA**

Scherzo telefonico? Qualcuno che ha sbagliato numero ma è troppo timido per parlare? No, se riceviamo incessanti telefonate da ignoti, la spiegazione potrebbe essere tutt'altra.

Ogni giorno il Garante della Privacy riceve centinaia di reclami di cittadini che lamentano insistenti telefonate da parte di operatori telefonici, spesso senza capire come si siano procurati il loro numero. Un caso particolarmente fastidioso riguarda le «chiamate



mute», sistema che consiste nel programmare in anticipo le chiamate tramite un software, che chiama in automatico un certo numero di utenti contemporaneamente e poi connette un operatore dopo un certo periodo di tempo. In pratica però, per mancanza di operatori disponibili, capita che l'utente chiamato si ritrovi a non avere nessun interlocutore dall'altra parte della cornetta.

A partire dal 2011 il Garante è stato inondato di segnalazioni, fino a che non si è aperta una vera e propria indagine che si è conclusa in tribunale, con la condanna di una nota azienda di energia elettrica e gas.

Il giudice ha così messo la parola fine all'annosa questione: per le chiamate mute del call center occorre sempre e comunque il consenso esplicito del titolare della linea fissa o mobile. Il consenso può essere presunto se l'utente è inserito in un elenco abbonati, ma ciò vale solo per le utenze fisse e non per quelle mobili (i cellulari) e in ogni caso mai, come si diceva, nelle chiamate mute senza operatore. Ma le avventure del Super Garante non finiscono qui...

(Corte di Cassazione, Sezione I Civile, 15 gennaio 2016, n. 2196)

UN'ALTRA SFIDA PER IL SUPER GARANTE

Questa volta il Garante della Privacy è alle prese con una nota azienda italiana di telecomunicazioni, specializzata nella telefonia e nelle connessioni internet a banda larga.

Gli utenti hanno invocato l'aiuto del nostro eroe per far cessare le innumerevoli chiamate pubblicitarie ricevute dagli operatori dell'azienda. In seguito a un'ispezione nei call center della società si è scoperto che i dati provenivano da vecchi elenchi telefonici il cui utilizzo era stato vietato, dato che gli elenchi risalivano a prima dell'agosto 2005 e, quindi, prima che fosse entrato in vigore il registro delle opposizioni. Il tutto, senza che la società avesse mai chiesto il consenso degli interessati.

La vicenda si è conclusa con un'altra vittoria del Garante: il tribunale ha condannato la società di telecomunicazioni a pagare 300.000 euro per aver utilizzato oltre 14 milioni di nominativi, nonostante ne conoscesse benissimo l'origine irregolare.

Basteranno queste sentenze a fermare la valanga di telefonate? Lo scopriremo solo... rispondendo.

(Corte di Cassazione, 17 agosto 2016, n. 17143)

GLOSSARIO

RECLAMO - Cos'è? La comunicazione scritta (tramite lettera, fax, e-mail) con cui si contesta un malcontento o un torto subito.

Ogni ente o azienda stabilisce le modalità con cui presentare il reclamo.

TITOLO ESECUTIVO - Cos'è? Il documento che consente l'esecuzione forzata nei confronti di una persona fisica o un altro soggetto giuridico. Ciò significa che il nostro diritto viene fatto valere in modo «coatto» (cioè forzoso), obbligando il debitore ad adempiere.

In che modo? L'esecuzione forzata può essere: esecuzione **in forma specifica** (a seconda del tipo di obbligazione; ad esempio, si obbliga a restituire un bene) oppure espropriazione forzata (vengono pignorati e liquidati i beni, e il ricavato viene dato a chi ne ha diritto).

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) - Cos'è? Il servizio per inviare e ricevere e-mail che hanno lo stesso valore della raccomandata a/R. Il gestore del servizio PEC invia al mittente la ricevuta dell'avvenuto (o mancato) invio del messaggio. Le normali e-mail, anche se forniscono ricevute di avvenuta consegna o lettura, non hanno valore di posta elettronica certificata.

A cosa serve? Garantisce l'avvenuta consegna della mail; nel caso non sia possibile recapitare il messaggio, il mittente viene informato. Inoltre, la ricevuta di consegna ha piena validità legale (anche se il messaggio

non è stato effettivamente letto: vale la consegna). Il gestore ha l'obbligo di archiviare i dati su invio e ricezione per trenta mesi, così che tutto sia tracciabile.

DIRITTO ALLA PRIVACY - Cos'è? È il diritto alla riservatezza della propria vita privata. In Italia è tutelato dal d.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196, anche detto Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice della Privacy).

Cosa protegge? In generale, il diritto alla protezione dei dati personali che ci riguardano, che possono essere utilizzati solo seguendo le disposizioni del Codice della Privacy. Un **dato personale** è qualunque informazione relativa alla persona, che ne permetta l'identificazione anche indirettamente.

Invece, un **dato sensibile** è un dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale di una persona. L'utilizzo da parte altrui dei dati sensibili è permesso solo se strettamente indispensabile.

Un **dato giudiziario** è un dato personale idoneo a rivelare la qualità di imputato o di indagato della persona o informazioni relative al suo casellario giudiziale. I dati giudiziari sono soggetti a restrizioni analoghe a quelle dei dati sensibili.

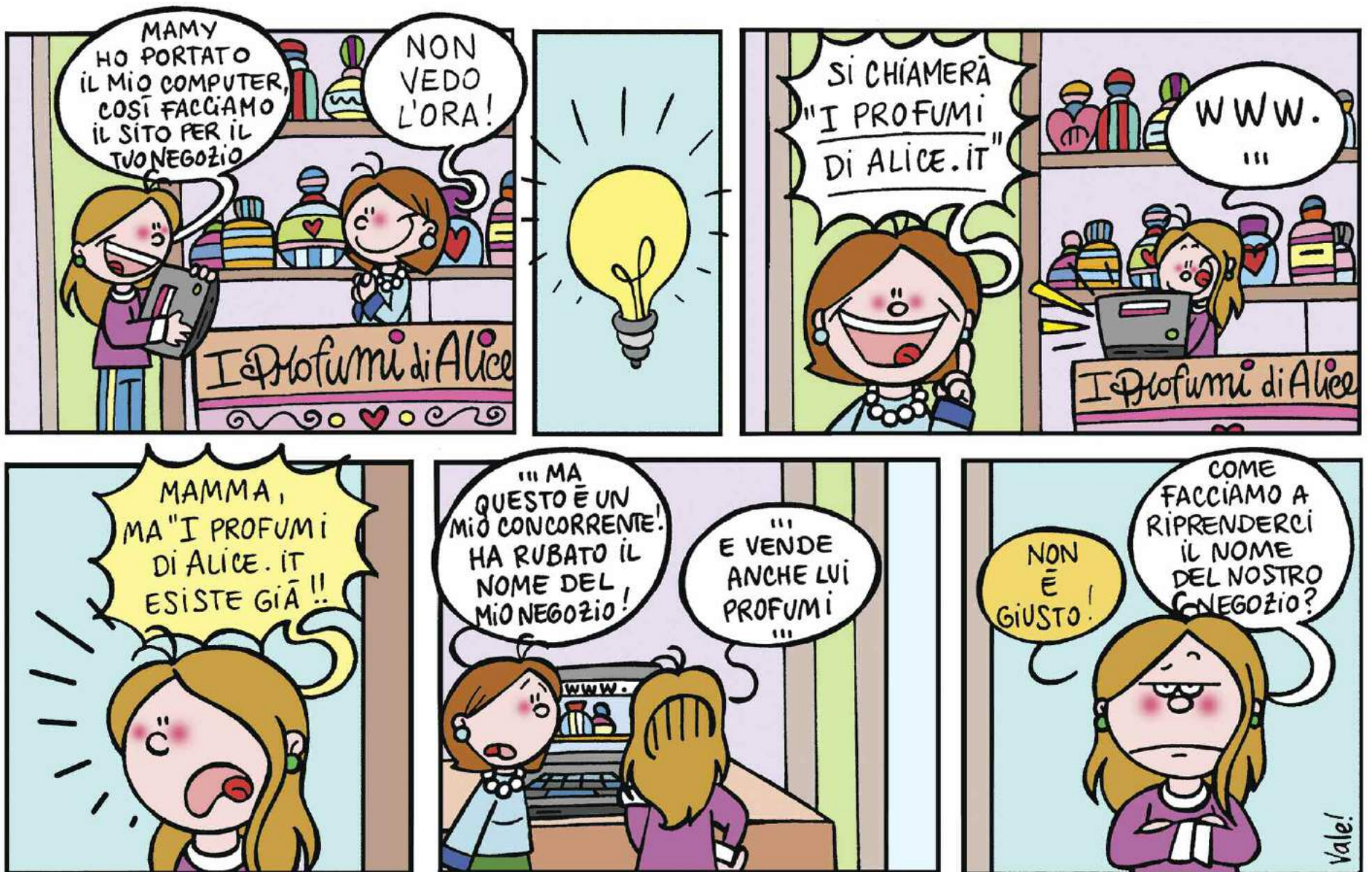
PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
INTERNET
6°
EPISODIO

NOMI A DOMINIO

La mamma di Alice ha deciso di aprire un sito internet per pubblicizzare i suoi prodotti e vorrebbe utilizzare per il sito lo stesso nome del suo negozio. A quanto pare, però, qualcuno ha avuto la stessa idea... e non si tratta di un caso di omonimia, ma di un concorrente, che sta sfruttando la fama del suo negozio per vendere i propri prodotti. Che fare per impedirglielo?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

1 COS'È UN NOME A DOMINIO?

È una sequenza di lettere e/o numeri, combinati a piacere dagli utenti, che identifica con precisione un host di rete che conduce ad un sito internet. È unico e non può essere duplicato: a una determinata sequenza corrisponderà sempre e comunque un solo sito internet, e viceversa. Per fare un esempio:



I domini terminano con le **estensioni**, e ciascun utente può scegliere quale usare. Molte sono a disposizione di tutti gli utenti della rete, mentre altre sono specifiche e si riferiscono a particolari categorie.

Le estensioni dei domini più diffusi

- .it** - accessibile a tutti gli europei, ma consigliabile per chi vuole promuovere un prodotto in Italia o di origine italiana
- .fr** - estensione libera, in genere identifica siti che fanno riferimento a luoghi e o prodotti francesi
- .uk** - estensione libera, in genere identifica siti che fanno riferimento a luoghi e o prodotti inglesi
- .eu** - estensione associata a tutti i paesi dell'Unione Europea
- .com** - accessibile a tutti, solitamente utilizzato da chi vuole promuovere la propria attività commerciale
- .net** - accessibile per tutti, in genere utilizzato se .com non è più disponibile
- .org** - accessibile sia da privati che da aziende, identifica in genere le organizzazioni, in particolare quelle senza scopo di lucro
- .gov** - utilizzabile specificamente dagli enti governativi
- .tv** - estensione libera, genericamente viene utilizzata dalle televisioni

1.1 Quando scade?

I domini hanno generalmente una durata **annuale**, che decorre:

- dalla data di registrazione del dominio stesso;
- oppure
- dalla data dell'ultima modifica.



PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 6 • INTERNET
NOMI A DOMINIO

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola
Disegni di: Valeria Vitale
Redazione: Andrea Maria Pelliconi
Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

Se si è optato per il rinnovo automatico, il servizio si rinnoverà tacitamente di anno in anno, mentre in caso di rinnovo manuale bisogna rispettare determinate tempistiche, facendo riferimento alle regole adottate dai singoli registri.

1.2 Quanto costa la registrazione?

I costi variano da un registro all'altro; ciascuno applica le proprie tariffe per la registrazione dei nomi a dominio e le spese di gestione.

Ma ora, una volta capito cos'è un nome a dominio e come funziona, torniamo alla nostra protagonista. Quali diritti ha la mamma di Alice sul nome a dominio registrato, e cosa si può fare per aiutarla?

2 IN QUALI CASI SI PUÒ PROTESTARE?

L'assegnazione di un dominio può essere oggetto di controversia, perché un soggetto potrebbe aver registrato un nome a dominio uguale o simile al nome proprio di un'altra persona o ad un marchio aziendale altrui. In questi casi, il nome a dominio si considera registrato abusivamente e può, quindi, essere riassegnato ad un soggetto terzo che lo reclama, diverso dall'attuale assegnatario.

In tale caso, però, quest'ultimo deve dimostrare che il nome a dominio è **identico** ad un nome o un marchio su cui egli vanta dei diritti o comunque talmente simile da indurre in **confusione**.

In particolare, il nome a dominio è considerato abusivo se è identico o tale da indurre confusione rispetto:

- a un **marchio** o altro **segno distintivo aziendale** altrui; oppure
- al **nome e cognome** di un altro soggetto (almeno, nella procedura italiana; per maggiori informazioni, vedi FASE 2, punto 2).

Se si configura una di queste ipotesi, si può dare avvio alla procedura di opposizione **SOLO SE**:

- l'attuale assegnatario **non ha alcun diritto** o titolo in relazione al nome a dominio oggetto di opposizione; e
- il nome a dominio è stato registrato e viene usato **in mala fede**.

Prova della registrazione e del mantenimento del dominio in mala fede

Provare la mala fede dell'assegnatario è molto difficile. Le seguenti circostanze, se dimostrate, possono essere ritenute prova della registrazione e dell'uso del dominio in mala fede:

- finalità di rivendere il nome a dominio a chi sia titolare di un nome oggetto di un diritto riconosciuto, o ad un suo concorrente, per un corrispettivo superiore ai costi ragionevolmente sostenuti per la registrazione ed il mantenimento;
- finalità di danneggiare gli affari di un concorrente o di usurparne il nome e/o il cognome;
- gli utenti di internet vengono indotti in confusione e attratti, a scopo di trarne profitto, con un nome oggetto di un diritto riconosciuto oppure con il nome di un ente pubblico;
- il nome di dominio registrato è un nome proprio, ovvero un nome di ente pubblico o privato e non esiste alcun collegamento tra il titolare del nome di dominio e il nome di dominio registrato.

(Art. 3.7, Risoluzione delle dispute nel ccTLD .it, Regolamento, Versione 2.1, 3 novembre 2014)

TUTELA DEL DIRITTO AL NOME

LA PERSONA, ALLA QUALE SI CONTESTI IL DIRITTO ALL'USO DEL PROPRIO NOME O CHE POSSA RISENTIRE PREGIUDIZIO DALL'USO CHE ALTRI INDEBITAMENTE NE FACCIA, PUÒ CHIEDERE GIUDIZIALMENTE LA CESSAZIONE DEL FATTO LESIVO, SALVO IL RISARCIMENTO DEI DANNI. (ART. 7.1, CODICE CIVILE)



3 A CHI POSSIAMO RIVOLGERCI?

L'organizzazione responsabile dell'assegnazione e gestione dei domini e della relativa infrastruttura tecnica, sotto una determinata estensione, è il **Registro** (o **Registry**).

I domini con estensioni legati a singoli stati (.fr, .uk eccetera) sono gestiti da organizzazioni nazionali. In Italia abbiamo il **Registro.it**, che ha sede all'Istituto di Informatica e Telematica del Cnr di Pisa ed è disponibile online sul sito www.nic.it.

Il Registro **NON** si occupa di registrare direttamente i domini per conto degli utenti; questa funzione è, infatti, devoluta ai **Registrar**, fornitori di servizi Internet che hanno un contratto con il Registro per gestire i domini .it.

Le altre estensioni, non legate ai singoli stati, sono governate dall'organizzazione internazionale ICANN (Internet Corporation of Assigned Names and Numbers, disponibile al sito www.icann.org). Quest'ultima, con il supporto dell'Organizzazione mondiale per la proprietà industriale (WIPO) ha introdotto un procedimento amministrativo per risolvere le dispute relative ai nomi a dominio, chiamata **Procedura di riassegnazione dei nomi a dominio** (MAP). Questa procedura è stata adottata dai vari registri, tra cui anche il Registro.it, con variazioni minime.

Le MAP di ICANN sono gestite dai cosiddetti Dispute-Resolution Service Providers (DRSP):

- WIPO (Organizzazione Mondiale per la Proprietà Intellettuale);
- National Arbitration Forum;
- Asian Domain Name Dispute Resolution Centre;
- Arab Center for Domain Name Dispute Resolution;
- The Czech Arbitration Center for Internet Dispute.



TUTELA DEL DIRITTO ALLO PSEUDONIMO

LO PSEUDONIMO, USATO DA UNA PERSONA IN MODO CHE ABBA ACQUISTATO L'IMPORTANZA DEL NOME, PUÒ ESSERE TUTELATO AI SENSI DELL'ARTICOLO 7. (ART. 9, CODICE CIVILE)

FASE 2: COSA FARE?

Per risolvere il loro problema, quindi, Alice e sua madre dovranno attivare la procedura di riassegnazione prevista da Registro.it, dal momento che si tratta di un nome a dominio con estensione .it (legata all'Italia). Per prima cosa vediamo qual è la procedura prevista dall'ICANN per tutti i nomi a dominio, per poi vedere nello specifico la procedura italiana di Registro.it.

1 PROCEDIMENTO PREVISTO DALL'ICANN

- Colui che ritiene di aver subito un'illegittima sottrazione di un nome a dominio può presentare al DRSP prescelto il ricorso e la relativa documentazione, versando quanto previsto dalle tariffe in vigore per il procedimento.
- Il DRSP invia il ricorso e la documentazione all'assegnatario del nome a dominio contestato, invitandolo a far prevenire le proprie repliche e la documentazione a supporto delle sue difese.
- Una volta ricevute le repliche (o scaduto inutilmente il termine di 20 giorni senza che l'assegnatario ne abbia inviate), il DRSP nomina un Panel di una o più persone (a seconda delle indicazioni del ricorrente) scelte fra un elenco di esperti selezionati dal DRSP.
- Entro **14 giorni** il Panel decide sulla controversia.
- SE l'esito è favorevole al ricorrente (ossia se viene disposta la cancellazione o la riassegnazione del nome a dominio) il Registro presso cui è registrato il nome a dominio attua la decisione, salvo che entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla decisione il soccombente non ricorra alla magistratura.

I procedimenti previsti dagli altri ordinamenti seguono, a grandi linee, la procedura prevista dall'ICANN, con piccole differenze per quanto riguarda procedure, tempistiche, costi, eccetera.

1 PROCEDIMENTO PREVISTO DAL REGISTRO.IT

Le principali differenze nella procedura di riassegnazione italiane sono le seguenti:

- solo chi può registrare domini nel TLD .it è legittimato ad iniziare la procedura;
- **NON** è possibile richiedere la sola cancellazione del nome a dominio contestato, ma è necessario chiederne la riassegnazione;
- nelle procedure italiane è tutelato anche il diritto al nome della persona fisica, anziché il solo marchio come nella MAP di ICANN;
- i termini per le repliche nelle procedure italiane sono più lunghi.

2.1 Opposizione

Per prima cosa, il Registro.it mette a disposizione degli utenti uno strumento specifico: la procedura di opposizione.

Il primo passo è dunque quello di attivare questa procedura, che «congela» l'assegnazione del dominio fino alla soluzione della controversia e consente, a chi l'ha promossa, di esercitare un **diritto di prelazione** sull'eventuale nuova assegnazione. Ciò significa che, nel caso in cui il dominio venga effettivamente riassegnato, verrà dato, per primo, a chi ha fatto opposizione.

N.B. È bene sottolineare che l'apertura dell'opposizione **NON** permette di ottenere automaticamente il dominio già registrato da un altro soggetto, ma, tra le altre, consente l'accesso alla procedura di riassegnazione.

Per iniziare la procedura di opposizione è necessario inviare al Registro una richiesta scritta contenente:

- le generalità del mittente,
- il nome a dominio oggetto dell'opposizione,
- le motivazioni e i diritti che si presumono lesi,

tramite posta convenzionale o corriere all'indirizzo: Registro del ccTLD .it, Istituto di Informatica e Telematica – CNR, Via G. Moruzzi, 1, 56124 Pisa (PI).

In aggiunta, per anticipare l'avvio della procedura, si può inviare:

- un fax al numero +39 050 315 3448;
- una mail in formato .pdf all'indirizzo challenge@nic.it.

N.B. Se si è scelto di inviare un fax o la mail, è bene mandare comunque la lettera tramite posta.

Gli utenti hanno a disposizione **modelli** indicativi per facilitare la compilazione della richiesta. (per un esempio del modello proposto per l'opposizione promossa da una persona fisica, vedi *Esempio 01*). Il Registro prenderà in esame la richiesta e, se valutata ammissibile, verrà notificato l'esito al richiedente **entro 10 giorni** dall'arrivo della domanda. L'opposizione deve essere rinnovata, tramite raccomandata, **ogni 180 giorni**, salvo che vi sia un giudizio, un arbitrato o una procedura di riassegnazione in corso. Anche per il rinnovo sono disponibili i modelli online. La richiesta di rinnovo **non può essere ripetuta** per più di **due volte**. Tutte le informazioni necessarie possono essere trovate sul sito del Registro.it (<http://web-r1.nic.it/>) >> Legale >> Contestare l'assegnazione di un dominio.

FACOLTÀ DI REVOCA DA PARTE DEL REGISTRO DELLO STATO DI OPPOSIZIONE
SE IL REGISTRANTE INVIA AL REGISTRO ESPlicita RICHIESTA DIMOSTRANDO, CON PROVE DOCUMENTALI, DI AVERE TITOLO AL NOME A DOMINIO SULLA BASE DI UN DIRITTO DI MARCHIO O ALTRO SEGNO DISTINTIVO O NOME DI PERSONA, IL REGISTRO, VALUTATE LE PROVE DELLE DUE PARTI, HA LA FACOLTÀ DI REVOCARE LO STATO DI OPPOSIZIONE. (ART. 1.5, RISOLUZIONE DELLE DISPUTE NEL ccTLD .IT, LINEE GUIDA LEGALI, VERSIONE 3.1, 3 NOVEMBRE 2014)

2 PROCEDURA DI RIASSEGNAZIONE
La procedura di riassegnazione ha lo scopo di verificare che un dominio non sia stato registrato e mantenuto in malafede, e può concludersi con la riassegnazione del dominio al soggetto che ha iniziato l'opposizione. È condotta da appositi studi professionali chiamati Prestatori del Servizio di Risoluzione delle Dispute (PRSD) accreditati dal Registro.it. La lista dei PRSD accreditati si trova nel sito Registro.it all'indirizzo <http://web-r1.nic.it/legale/riassegnazione/elenco-psrd>. Sarà necessario quindi contattare il PRSD prescelto (anche tramite le procedure online). **N.B.** Questa procedura non impedisce il ricorso alla magistratura o all'Arbitrato, ma **NON** può essere attivata se si è già dato inizio ad una procedura arbitrale o se si è in attesa di un giudizio pendente da parte di un giudice ordinario. Pertanto, se si vuole tentare questa strada, è bene dare avvio a questa procedura per prima. In seguito si potrà sempre ricorrere all'arbitrato o all'azione legale. Tutte le informazioni necessarie possono essere trovate sul sito del Registro.it (<http://web-r1.nic.it/>) >> Legale >> Riassegnazione.



3 AZIONE LEGALE
Infine, se anche queste procedure non dovessero funzionare, ad Alice non rimarrà che far ricorso ad un'azione legale per tutelare i propri interessi.

Es.01
Presentazione di opposizione per persone fisiche
Modello predisposto dal Registro.it

Al Registro del ccTLD .it
Istituto di Informatica e Telematica del CNR
Via Giuseppe Moruzzi, 1
I-56124 Pisa (Italy)

Oggetto: richiesta di attivazione della procedura di opposizione del nome a dominio «_____it», ai sensi e per gli effetti di quanto disposto all'articolo 5 del Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio ccTLD .it.

Con la presente il/la sottoscritto/a (nome e cognome) nato/a a (luogo di nascita) il (data di nascita) residente (indirizzo di residenza) codice fiscale o numero del proprio documento di identità (codice fiscale) indirizzo di posta elettronica (user@dominio), chiede l'attivazione della procedura di opposizione del nome a dominio «_____it» attualmente assegnato a (nome cognome / ragione sociale o denominazione sociale completa dell'organizzazione assegnataria, residenza / indirizzo della sede legale) in quanto l'attuale assegnazione del nome a dominio è lesiva del:

- diritto al nome;

oppure

- diritto di marchio registrato;

oppure

- altro diritto (specificare dettagliatamente la tipologia e natura del diritto leso);

a tale riguardo di seguito si riporta una dettagliata descrizione del diritto leso e del pregiudizio subito ...

Consequentemente si richiede al Registro del ccTLD .it di:

- aggiungere al nome a dominio «_____it» lo stato di «CHALLENGED»; e
- comunicare al Registrante, entro dieci giorni dal ricevimento dalla presente, l'inizio dell'opposizione.

Il sottoscritto:

- è consapevole che il Registro potrà agire nei propri confronti con azione civile e, se del caso, in sede penale, in ipotesi di falsa dichiarazione;
- si obbliga a tenere il Registro manlevato ed indenne da ogni onere o molestia per eventuali azioni di terzi o del Registrante in relazione alla presente richiesta ed agli eventi ad essa collegati o conseguenti.

Luogo e Data
Il sottoscritto _____ (Firma)

«Ai sensi dell'art. 13, comma 1, del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione di dati personali, i dati personali forniti dai richiedenti saranno raccolti presso l'Istituto di Informatica e Telematica, per le finalità strettamente connesse all'operazione di opposizione del nome a dominio e saranno trattati presso una banca dati dello IIT per lo svolgimento delle operazioni relative alla richiesta stessa nonché per le altre finalità di legge, e se del caso per la tutela dei diritti. Il titolare del trattamento è il Consiglio Nazionale delle Ricerche, attraverso lo IIT - Registro. I dati saranno comunicati al controinteressato o ai controinteressati ed a terzi ove prescritto dalla legge, da disposizione regolamentare o dal diritto comunitario, o, se del caso, ai fini della tutela dei diritti. Il conferimento di tali dati all'Istituto di Informatica e Telematica del CNR è obbligatorio ai fini della valutazione della richiesta di accesso ai dati personali dell'assegnatario del nome a dominio. L'interessato gode dei diritti di cui all'art.7 del citato D.Lgs. Il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore dell'Istituto di Informatica e Telematica».

È SUCCESSO VERAMENTE

CONCORRENTI SERPENTI
La disavventura della mamma di Alice non è affatto unica nel suo genere. Episodi simili sono accaduti a molte altre persone e imprese commerciali. Che si fa se il proprio acerrimo nemico registra un nome a dominio identico al tuo? È ciò che è successo a una rinomata società di servizi turistici e alberghieri del milanese, il cui nome a dominio è stato copiato pari pari da un suo concorrente che lo ha registrato, però, con l'estensione .it anziché .net. La reazione è stata fulminea: la società si è rivolta al giudice, che ha stabilito che il concorrente copione dovesse cessare subito lo sfruttamento del nome a dominio per la vendita di servizi turistici. Da notare è che il giudice non ha proibito in generale l'utilizzo di nomi a dominio omonimi, ma solo l'uso da parte dei diretti concorrenti, che potrebbero creare confusione negli utenti inducendoli a credere che si tratti dell'altra società, più famosa. Insomma, se la seconda impresa avesse venduto paperelle di gomma invece che pacchetti turistici, non avrebbe avuto nessun problema. (Ordinanza 3 giugno 1997, Tribunale Civile di Milano)

GLOSSARIO
Cybersquatting o Domain grabbing - Cos'è? È la registrazione di un nome a dominio corrispondente al marchio o al nome altrui, effettuata da chi non ne ha il diritto.
Per quale motivo? Il fine è la **concorrenza sleale** verso chi ha diritto a quel nome a dominio oppure la rivendita dello stesso a prezzi molto maggiori rispetto all'effettivo costo.
Marchio - Cos'è? È un segno idoneo a identificare i prodotti o i servizi di una specifica impresa e a distinguerli da quelli dei concorrenti. In Italia può essere registrato presso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM).
Che diritti dà? La registrazione del marchio è una forma di protezione e implica il **diritto di esclusività**: chi lo ha registrato ha diritto di valersene in modo esclusivo (art. 2569 c.c.). Se invece il marchio non è registrato, vale il **preuso**: chi lo ha utilizzato può continuare ad usarlo, nonostante altri lo abbiano poi registrato (art. 2571 c.c.).
Qual è il rapporto con il nome a dominio? Il titolare di un segno noto come nome a dominio può registrarlo come marchio. Ovviamente, non si può registrare un marchio altrui come nome a dominio.

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare



CREDITO AL CONSUMO

Anche questa volta la nostra Alice si è cacciata in un bel guaio: ha richiesto un finanziamento per acquistare una bella cucina nuova, ma quando finalmente gliel'hanno consegnata... si è accorta che non è affatto la stessa cucina che aveva ordinato. Adesso vorrebbe annullare tutto e rimandare indietro la cucina, ma come può fare a farsi a sua volta restituire le rate del finanziamento già versate?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Quando sorge un problema bancario o finanziario, è normale che ci prenda il panico, proprio come è successo alla nostra Alice. Si tratta di una materia molto complessa e spesso ci sentiamo indeboliti davanti a una banca o a un **intermediario finanziario**, al punto che, se non si tratta di grosse somme di denaro o di questioni particolarmente importanti, decidiamo di lasciar perdere.

In realtà esistono dei meccanismi semplici e poco costosi che ci permettono di risolvere la controversia con l'aiuto di specialisti nel campo. Vediamoli insieme.

1 CHI SONO GLI INTERMEDIARI?

Gli intermediari finanziari e gli intermediari bancari sono quei soggetti che possono erogare credito al pubblico in via professionale.

Gli intermediari iscritti negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia sono:

- banche italiane;

- intermediari finanziari iscritti negli appositi albi (artt. 106 e 107 del Testo Unico Bancario) e confidi (art.15.4);
- istituti di pagamento;
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- Poste Italiane per l'attività di Bancoposta;
- banche e intermediari esteri che operano in Italia.

2 DI CHE SERVIZI SI TRATTA?

Per capire meglio la vicenda in cui si è, suo malgrado, imbattuta Alice occorre per prima cosa evidenziare che, quello realizzato dalla nostra protagonista, si configura come un contratto di **mutuo di scopo**.

Il finanziamento concesso ad Alice viene, infatti, erogato per una specifica finalità (nel nostro caso, l'acquisto della cucina) a favore di un soggetto, il venditore, che in cambio si obbliga a consegnare i beni ad Alice.

Dal canto suo, quest'ultima si è obbligata a restituire ratealmente la somma finanziata.

Da un lato abbiamo, quindi, l'acquisto della cucina (contratto di compravendita) e, dall'altro, il finanziamento concesso dall'intermediario (contratto di mutuo).

MUTUO DI SCOPO

O FINANZIAMENTO LEGALE

CONTRATTO CHE ASSOLVE, IN MODO ANALOGO ALL'APERTURA DI CREDITO, UNA FUNZIONE CREDITIZIA, CARATTERIZZATO DALLA CONSEGNA DI UNA SOMMA DI DENARO AL MUTUATARIO AFFINCHÉ QUEST'ULTIMO LA POSSA UTILIZZARE ESCLUSIVAMENTE PER LA FINALITÀ ESPRESSAMENTE PREVISTA.

(CASSAZIONE CIVILE, SEZ. III, SENTENZA 19/05/2003, N. 7773)

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 7 • CREDITO
CREDITO AL CONSUMO

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

Tali contratti, distinti tra loro, sono tuttavia coordinati e collegati al fine di realizzare un unico risultato economico: validità, efficacia, esecuzione di uno influisce, pertanto, su validità, efficacia ed esecuzione dell'altro. Questo significa che se l'uno viene a mancare, anche l'altro perde di significato.

In poche parole, l'inadempimento del fornitore (come nel nostro caso) renderebbe inutile il finanziamento da parte dell'intermediario: in tali casi il consumatore potrebbe, quindi, richiederne la risoluzione.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI CREDITO

NEI CONTRATTI DI CREDITO COLLEGATI, IN CASO DI INADEMPIMENTO DA PARTE DEL FORNITORE DEI BENI O DEI SERVIZI IL CONSUMATORE, DOPO AVER INUTILMENTE EFFETTUATO LA COSTITUZIONE IN MORA DEL FORNITORE, HA DIRITTO ALLA RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DI CREDITO, SE CON RIFERIMENTO AL CONTRATTO DI FORNITURA DI BENI O SERVIZI RICORRONO LE CONDIZIONI DI CUI ALL'ARTICOLO 1455 DEL CODICE CIVILE. (ART 125.5 T.U.B.)

Nella vicenda in esame, Alice potrebbe, quindi, aver diritto alla risoluzione del contratto, poiché l'inadempimento del fornitore è da considerarsi grave.

In tal caso il contratto di finanziamento concluso con l'intermediario si estinguerebbe e quest'ultimo dovrebbe restituire le rate già incassate.

Qual è il primo passo per ottenere indietro la somma versata?

FASE 2: CHE FARE?

1 RECLAMO ALL'INTERMEDIARIO

Per prima cosa è bene rivolgersi direttamente all'intermediario e presentare un reclamo scritto tramite l'apposito ufficio, che dovrà rispondere **trenta giorni**. Se il reclamo viene accolto, l'intermediario dovrà comunicare al cliente il tempo necessario per risolvere il problema, oppure dovrà provvedere alla risoluzione del contratto e restituire le rate già ricevute.

Se invece non viene data risposta o se il consumatore non è comunque soddisfatto, ad esempio perché le rate non vengono restituite, allora è possibile passare allo step successivo.

N.B. Questo passaggio è **obbligatorio** prima di poter procedere diversamente.

In caso di contratti bancari o finanziari, quando qualcosa va storto con il reclamo, la legge ci dice che è obbligatorio tentare la strada della mediazione, prima di promuovere un'azione processuale davanti al giudice. Oltre alla normale mediazione, è tuttavia prevista un'ulteriore procedura per i casi bancari o finanziari, ossia l'Arbitro Bancario Finanziario (**ABF**). Alice può, quindi, decidere di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere il suo problema.

2 ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Chi è l'Arbitro Bancario Finanziario? Si tratta di un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere tra le banche e/o gli intermediari finanziari, da una parte, e i loro clienti dall'altra, anche senza l'assistenza legale di un avvocato.

Le decisioni **NON** sono vincolanti, ma di solito gli intermediari le accettano perché, in caso contrario, la loro inadempienza è resa pubblica e la loro immagine ne risente.

Il funzionamento dell'ABF è organizzato dalla **Banca d'Italia** (vedi www.arbitrobancariofinanziario.it >> **Normativa** >> **Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - testo vigente aggiornato al provvedimento del 13.11.2012**).

Come abbiamo visto, si può ricorrere all'ABF quando sorge un problema con un intermediario riguardante un contratto di servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

2.1 Quando rivolgersi all'ABF

Si può far ricorso all'ABF quando il problema sorto riguarda operazioni e servizi bancari e finanziari:

- fino a 100.000,00 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, se il cliente chiede soltanto degli accertamenti riguardanti diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, non è stata cancellata un'ipoteca nonostante il mutuo fosse estinto, oppure non è stata consegnata la documentazione di trasparenza richiesta...).

N.B. Se la contesa riguarda più di 100.000,00 euro, non si può ricorrere all'ABF ed è quindi obbligatorio tentare la mediazione ordinaria.

L'ABF **NON** può decidere quando la controversia riguarda:

- fatti anteriori al 1° gennaio 2009;
- servizi e attività di investimento (ad esempio compravendita di azioni e obbligazioni, operazioni in strumenti finanziari derivati, ...);
- beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari (ad esempio beni concessi in leasing o venduti tramite credito al consumo).

Inoltre, **NON** si può ricorrere all'ABF se il problema è già sottoposto alla mediazione ordinaria, a meno che questa fallisca oppure sia stata attivata dall'intermediario e il cliente non vi abbia aderito.

2.2 A chi rivolgersi

Nel nostro caso possiamo, quindi, rivolgerci direttamente all'ABF.

Segreterie tecniche dei Collegi territoriali

• Milano

Il Collegio con sede a Milano decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano

Telefono: 02 72424246 - Fax: 02 72424472

E-mail:

milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: milano@pec.bancaditalia.it

• Roma

Il Collegio con sede a Roma decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria. Il Collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio all'estero.

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma

Telefono: 06 47929235 - Fax: 06 479294208

E-mail:

roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: romasede@pec.bancaditalia.it

• Napoli

Il Collegio con sede a Napoli decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli

Telefono: 081 7975350 - Fax: 081 7975355

E-mail:

napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

PEC: napoli@pec.bancaditalia.it

L'ABF si articola in **tre Collegi**: uno a Milano, uno a Roma e uno a Napoli. Per avere informazioni di carattere generale sull'ABF si può chiamare il numero **800 196969**.

L'elenco delle filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico si trova sul sito della Banca d'Italia all'indirizzo www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.



2.3 Come fare ricorso

Il **ricorso** all'ABF può essere proposto entro **12 mesi** dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono già trascorsi 12 mesi bisogna presentare un nuovo reclamo all'intermediario (e aspettarne la risposta), prima di potersi rivolgere all'ABF.

N.B. I 12 mesi si contano dalla presentazione del reclamo, e **NON** dalla eventuale risposta dell'intermediario.

Nel ricorso bisogna indicare cosa si richiede all'Arbitro Bancario Finanziario (per esempio la risoluzione del contratto di finanziamento, la restituzione delle somme di denaro versate, l'eventuale risarcimento del danno subito) e le motivazioni di ciascuna richiesta.

N.B. Con il ricorso non si può avanzare una richiesta che non sia già stata oggetto del reclamo. In altre parole, ciò che si chiede nel ricorso deve corrispondere a quanto già chiesto nel reclamo.

Per presentare il ricorso è necessario versare **20 euro** come contributo per le spese e allegare la copia della ricevuta che attesta il pagamento.

Versamento

Il versamento deve avere come causale «Ricorso ABF» e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente, può essere effettuato tramite:

- ricorrente bonifico bancario sul conto corrente intestato a «Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario» - IBAN IT71M0100003205000000000904;

oppure

- versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a «Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario»;

oppure

- contanti, presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico (tranne le unità specializzate nella vigilanza).

Il modulo per il ricorso è disponibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e sul sito dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it, in due versioni: **Modulo di ricorso in formato editabile**, compilabile direttamente sul computer, e **Modulo di ricorso compilabile manualmente**.

ALLEGATI:

È necessario allegare al modulo di ricorso i seguenti documenti:

- copia del reclamo fatto all'intermediario;
- copia del proprio documento di identità;
- copia della ricevuta di pagamento del contributo spese (vedi sopra, «versamento»);
- qualsiasi documento utile a provare ciò che viene contestato (per esempio copia del contratto di finanziamento, documentazione necessaria a quantificare l'eventuale danno eccetera).

Il modulo compilato e firmato deve essere spedito, insieme agli allegati, alla Segreteria tecnica competente (Milano, Roma o Napoli) o ad una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia, e può essere consegnato:

- a mano (solo filiali aperte al pubblico);
- per posta;
- tramite fax;

oppure

- per posta elettronica certificata (PEC).

Inoltre, bisogna inviare all'intermediario una copia del ricorso, tramite:

- raccomandata A/R;

oppure

- posta elettronica certificata (PEC).

SE non lo fa il ricorrente, la Segreteria tecnica provvederà a inviare la copia del ricorso all'intermediario, per consentire l'avvio della procedura. L'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica osservazioni e documenti, che saranno trasmesse anche al ricorrente perché ne prenda visione.

La Segreteria tecnica verifica che il ricorso sia completo, regolare e presentato nei termini e lo esamina sulla base della documentazione fornita da cliente e intermediario.

La Segreteria tecnica comunica alle parti la decisione completa della motivazione entro 30 giorni dal deposito della decisione da parte del Collegio. Se il ricorso è accolto (anche solo in parte), il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione, compreso il rimborso a favore del ricorrente dei 20 euro versati come contributo spese. Se invece non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla ricezione della decisione.

Pubblicità dell'inadempimento

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non è collaborativo, il suo inadempimento è pubblicato sul sito dell'ABF (sezione «Intermediari inadempienti») e, a sue spese, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. L'intermediario è inadempiente se:

- non invia o invia in ritardo la documentazione richiesta, impedendo all'ABF di decidere;
- non esegue o esegue solo in parte quanto deciso;
- non paga al cliente i 20 euro versati come contributo spese;
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese di 200 euro dovuto;

oppure

- non versa il contributo dovuto per liquidare i compensi dei membri dei Collegi.

Se la decisione dell'ABF non è ritenuta soddisfacente, sia il cliente che l'intermediario si possono rivolgere al giudice.

3 MEDIAZIONE E GIUDIZIO ORDINARIO

Tuttavia, se l'esito dell'ABF non fosse soddisfacente per Alice, a quest'ultima non resterebbe che provare la strada della mediazione e, successivamente, rivolgersi al giudice.

Ma, come l'esperienza insegna, sicuramente la nostra protagonista avrà già risolto tutti i suoi problemi con l'aiuto dell'ABF e non ci sarà bisogno di ricorrere ad un processo.

È SUCCESSO VERAMENTE

L'AUTOMOBILE DEI SOGNI

Il signor Alberto si sentiva particolarmente soddisfatto in quei giorni: non solo aveva trovato l'automobile dei suoi sogni, ma aveva anche ottenuto un finanziamento dalla sua banca di fiducia che gli avrebbe permesso di comprarla, ripagando poi il mutuo in comode rate mensili.

Adesso però, a distanza di pochi mesi, la sua soddisfazione è completamente sparita. In primo luogo, spiega agli amici, l'automobile non gli è mai stata consegnata, e non c'è nessuna speranza di ottenerla. In secondo luogo, Alberto ha già pagato svariati mesi di mutuo alla banca, in cambio di qualcosa che non è arrivato e non arriverà più.

Ma non è finita qui, perché oltre al danno, si aggiunge la beffa: la banca infatti continua a chiedergli il pagamento delle rate successive, ogni primo giorno del mese. Com'è possibile dover pagare per qualcosa che non c'è, si chiede lo sventurato?

Tanto più che la banca sostiene di non essere affatto obbligata a restituire le somme ricevute, né tantomeno deve smettere di richiedere il pagamento delle altre rate, dal momento che non era stata stipulata alcuna clausola che legasse espressamente il finanziamento all'acquisto (e alla consegna) della macchina.

Per fortuna, la giustizia accorre in soccorso di Alberto. La Corte di Cassazione stabilisce infatti che, anche in assenza di apposita clausola, il contratto di finanziamento è necessariamente collegato al contratto di acquisto della macchina e, pertanto, le sorti del secondo contratto si ripercuotono su quelle del finanziamento. In buona sostanza, Alberto non dovrà più pagare le rate del mutuo, e otterrà la restituzione di quanto già pagato... anche se nessuno potrà restituirgli il sorriso di soddisfazione perduto.

(Cassazione Civile, sez. III, sentenza 27/09/2016 n° 19000)



UN ORDINATO DISORDINE

Silvio ha moltissimi vestiti, e non sa più dove metterli o come organizzarli. Giacciono buttati a casaccio sulle sedie, sparsi sul letto o ammonticchiati sul fondo dell'armadio, decisamente troppo piccolo per contenere la sua irrefrenabile voglia di shopping. A Silvio, per la precisione, questa situazione non dà affatto fastidio: si trova benissimo nel suo disordine, che lui considera «ordine alternativo». Chi è abbastanza infastidito, invece, è Giacomo, il suo convivente, che ogni volta che mette piede nella stanza deve farsi largo tra montagne di camicie e giacche all'ultima moda. Stanco delle continue lamentele di Giacomo,

Silvio prende infine una decisione: prenderà una spaziosa cabina armadio, dove potrà sistemare tutto in ordine e al contempo sarà anche facilitato nella scelta dell'outfit quotidiano.

Riesce quindi a ottenere un finanziamento per l'acquisto dalla banca della sua città, Trieste. La banca pagherà la cabina armadio, e Silvio restituirà la somma alla banca in trenta rate. Tutto sembra procedere al meglio, ma purtroppo (soprattutto per Giacomo) il lieto fine tarda ad avverarsi. Per qualche inspiegato motivo, infatti, la cabina armadio non arriva. Silvio sollecita l'azienda alla consegna più e più volte, ma ogni tentativo è vano: il destino vuole che i vestiti restino sulle sedie. Dopo varie diffide, Silvio capisce che non c'è nulla da fare, e chiede alla banca di non pagare la cabina all'impresa produttrice... ma la banca non solo lo ha già fatto, ma gli chiede anche il pagamento delle rate.

Per fortuna, il tribunale giunge in soccorso del malcapitato, e sospende il pagamento delle rate alla banca. Come abbiamo visto, infatti, quando il contratto primario, quello di acquisto della cabina armadio, si risolve, anche il secondo contratto, quello di finanziamento, perde il suo scopo e quindi cessa di esistere.

Alla fin fine, si può dire che a Silvio non sia andata poi così male. Ha ottenuto indietro i suoi soldi, e può continuare liberamente ad ammucciare i suoi capi d'abbigliamento in giro per la stanza. Alla fine, lui ci aveva provato a cambiare la situazione... ma il destino ha deciso per lui. Il vero sconfitta di questa storia è solamente Giacomo.

(Corte di Cassazione, Sez. III Civile - Sentenza 30 settembre 2015, n.19552)

GLOSSARIO

Credito - Cos'è? È il diritto di una parte del contratto (creditore) ad esigere la perfetta esecuzione della prestazione dovutagli dall'altra parte (debitore) per effetto del debito da questi contratto.

Mutuo - Cos'è? È un contratto con cui una parte consegna all'altra una determinata quantità di danaro o di altre cose, e l'altra si obbliga a restituire dopo un determinato periodo di tempo altrettanto danaro o altrettante cose della stessa specie e qualità.

In cosa è diverso dal mutuo di scopo? Nel mutuo «semplice», lo scopo per cui viene fornito il danaro non è rilevante. In pratica, si tratta di un semplice prestito. Nel mutuo di scopo, invece, la finalità entra a far parte della causa del contratto. In questo caso, si tratta di un finanziamento finalizzato ad uno scopo preciso, e solo a quello.

Adempimento - Cos'è? È l'esatta esecuzione della prestazione oggetto del contratto. Per aversi adempimento è necessario che il comportamento sia del tutto conforme al contenuto dell'obbligazione. Si ha invece un **inadempimento** se la prestazione è eseguita in ritardo, male, parzialmente oppure non è proprio eseguita.

Arbitrato - Cos'è? È un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, che si svolge cioè senza il ricorso a un procedimento giudiziario.

Come funziona? Uno o più soggetti terzi (chiamati **arbitri**) vengono incaricati dalle parti di risolvere una controversia, mediante una decisione (il **lodo**) che sarà vincolante per le parti.

Quando si può ricorrere all'arbitrato? Quando le controversie hanno ad oggetto diritti disponibili e non riguardano un soggetto particolarmente meritevole di una specifica tutela rafforzata, come ad esempio i consumatori, i lavoratori subordinati, chi vive in una casa in affitto (locazione).

Arbitro Bancario Finanziario - Cos'è? È un tipo di arbitro che riguarda le controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. La decisione dell'ABF, però, NON è vincolante per le parti.

A cosa serve? Permette di risolvere le dispute in maniera semplice, veloce e meno costosa, evitando il ricorso al giudice.

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
CREDITO

8°

EPISODIO

FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA DI CREDITO

Ad Alice è, purtroppo, accaduto un fatto che può capitare a tutti: un attimo di disattenzione e la borsa o il portafogli, lasciati un attimo incustoditi, vengono rubati da alcuni malintenzionati. Oppure, il portafogli viene accidentalmente smarrito e, quando ci si rende conto dell'accaduto, è già troppo tardi. Che fare, quindi, in queste situazioni?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Questa volta le sventure di Alice riguardano una problematica molto comune, ossia i casi di:

- **furto;**
- oppure
- **smarrimento**

del portafogli e, di conseguenza, della carta di credito o del bancomat.

Per prima cosa, niente panico. Quando smarriamo o, peggio, ci viene rubata la carta di credito o il bancomat, è bene ricordare che non siamo (ahimè) i primi ad incorrere in questi eventi e che esistono procedure ben definite volte ad ottenere una rapida soluzione del problema, con il minor danno: ciò che conta è, quindi, agire con tempestività e lucidità. Vediamo insieme le procedure volte a ottenere una rapida soluzione del problema.

FASE 2: CHE FARE?

1 BLOCCO DELLA CARTA

Per prima cosa, appena ci accorgiamo del furto o dell'illegittimo utilizzo della carta di credito o del bancomat occorre immediatamente contattare l'Istituto Bancario o il soggetto che li hanno emessi e chiederne l'immediato blocco: ciò per evitare che quest'ultimi vengano utilizzati da soggetti terzi per effettuare acquisti a nostre spese.

Alice deve quindi contattare subito la sua banca per bloccare la sua carta.

In questo caso, è sufficiente telefonare ad uno dei **numeri verdi** a disposizione, reperibili con facilità su internet o contattando direttamente il proprio istituto di credito.

Tali servizi sono, normalmente, attivi 24 ore su 24 e una volta parlato con l'operatore è buona norma annotarsi il suo nome, la data, l'ora e l'eventuale codice di blocco comunicatoci dallo stesso.

Se per noi è più comodo, possiamo richiedere il blocco della carta di persona, cioè recandoci presso lo sportello della filiale dell'Istituto emittente.

N.B. Non dimentichiamoci di richiedere alla banca, al momento del blocco della carta, di fornirci un estratto conto, così da poter verificare in tempo reale

la presenza di eventuali spese da noi non autorizzate (comprese e soprattutto quelle di modesto importo).

2 DENUNCIA DI FURTO O SMARRIMENTO

Dopo aver provveduto al blocco della carta, Alice deve recarsi immediatamente presso la stazione dei carabinieri o della polizia a lei più vicina per sporgere regolare denuncia. Occorre, infatti, dichiarare gli eventi accaduti e le eventuali operazioni ritenute sospette: ciò significa che se abbiamo riscontrato dei prelievi o degli acquisti non autorizzati, dobbiamo indicarlo espressamente nella denuncia.

Alice deve anche farsi rilasciare una copia della de-

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 8 • CREDITO

FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA DI CREDITO

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello



nuncia (che, normalmente, ci viene già consegnata), che sarà infatti utile nella prossima fase.

3 RICHIESTA DI NUOVA CARTA

Dopo aver bloccato la carta e presentato la denuncia, Alice deve inviare quanto prima copia della denuncia alla banca o alla società che ha emesso la carta di credito o il bancomat, in uno dei seguenti modi:

- invio tramite raccomandata a/r;
- invio tramite posta elettronica certificata (PEC); oppure
- consegna a mano dell'originale.

Sarà poi cura della banca o dell'istituto procedere all'**annullamento** della carta e alla sua **sostituzione** con una nuova carta di credito o un nuovo bancomat, aventi le medesime caratteristiche di quelli precedenti.

4 RIMBORSO

Giunti a questo punto, Alice, senza farsi prendere dal panico, ha tempestivamente bloccato la carta, ha denunciato gli eventi di cui sopra alla stazione dei carabinieri più vicina e, così facendo, è riuscita ad ottenere una nuova carta di credito.

Ma come deve comportarsi la nostra protagonista nel caso in cui i soggetti malintenzionati, successivamente al furto, abbiano utilizzato la carta di Alice per effettuare delle spese a sua insaputa?

Si tratta di **utilizzo fraudolento** della carta o del bancomat: ad Alice vengono, infatti, addebitati acquisti, spese e pagamenti che non ha mai effettuato («addebiti»), riconducibili quindi a chi le ha sottratto la carta.

Gli addebiti non dovuti devono essere contestati all'istituto bancario in uno dei seguenti modi:

- SE già noti, direttamente nella raccomandata a/r inviata per richiedere la nuova carta;
- SE scoperti in data successiva, contestando gli estratti conto successivamente inviatici, **entro 60 giorni** dalla scoperta e comunque non oltre 13 mesi dalla data di accredito (così come stabilito dalla direttiva 2007/64/CE recepita, in Italia, dal D.Lgs. n. 11/2010).

Di norma, dopo le opportune verifiche da parte dell'ente emittente la carta, gli addebiti vengono restituiti, salvo che il titolare non abbia agito con «dolo» o «colpa grave». Tali elementi devono, tuttavia, essere provati dall'Istituto bancario.

Per ogni controversia in merito, ci potremo, in ogni caso, rivolgere all'**Arbitro Bancario Finanziario** che abbiamo conosciuto, insieme ad Alice, nella precedente puntata n. 7 riguardante il credito al consumo.

COLPA GRAVE

LA COLPA GRAVE CONSISTE IN UN COMPORTAMENTO CONSAPEVOLE DELL'AGENTE CHE, SENZA VOLONTÀ DI ARRECARE DANNO AGLI ALTRI, OPERI CON STRAORDINARIA E INESCUSABILE IMPRUDENZA O NEGLIGENZA, OMETTENDO DI OSSERVARE NON SOLO LA DILIGENZA MEDIA DEL BUON PADRE DI FAMIGLIA, MA ANCHE QUEL GRADO MINIMO ED ELEMENTARE DI DILIGENZA GENERALMENTE OSSERVATO DA TUTTI. LA VALUTAZIONE DEVE ESSERE COMPIUTA ALLA LUCE DI TUTTE LE CIRCOSTANZE DI FATTO CHE, DI VOLTA IN VOLTA, CARATTERIZZANO IL CASO DI SPECIE, TENENDO IN CONSIDERAZIONE LA SUSSISTENZA DELLA STESSA SIA CON RIFERIMENTO AGLI OBBLIGHI DI CUSTODIA DELLO STRUMENTO DI PAGAMENTO, SIA QUELLI DI MEMORIZZAZIONE DEL CODICE IDENTIFICATIVO. (ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO, DECISIONE N. 5305/13)

Precauzioni da adottare:

Dalla vicenda in esame, Alice ha imparato a sue spese che, per evitare di trovarsi impreparata in simili eventualità, è buona norma:

- annotare sempre (per averli, in caso di necessità, a portata di mano) il numero della carta d'identità o del bancomat e il recapito telefonico per l'eventuale blocco, o conservarne una fotocopia;
- prestare particolare attenzione agli estratti conto, al fine di controllare (ed eventualmente scoprire tempestivamente) eventuali operazioni non autorizzate o fraudolente;
- in caso di pagamenti presso negozi fisici, evitare di perdere di vista la carta o il bancomat e di digitare eventuali codici segreti di fronte a terzi;
- se si eseguono acquisti online, fare attenzione che si tratti di pagine sicure che trasmettono i dati in maniera cifrata e non rispondere mai ad e-mail che richiedono dati personali o credenziali di accesso (cd. attività di «phishing»).

Per la lista completa, v. art. 59 Cod. del Consumo)



5 UN CASO PARTICOLARE: IL PHISHING

5.1 Cos'è il phishing?

Il phishing è un tentativo di truffa, solitamente realizzato sfruttando la **posta elettronica**, e ha come scopo il **furto di informazioni e di dati personali** di alcuni utenti che navigano su internet. In particolare, i mittenti delle email di phishing sembrano essere organizzazioni conosciute come, ad esempio, la nostra banca o i portali di servizi web da noi normalmente utilizzati e hanno, apparentemente, uno scopo puramente informativo: si preoccupano, cioè, di avvisarci di problemi riscontrati con gli account personali dell'utente e forniscono suggerimenti su come risolvere le problematiche da loro riscontrate. Nella maggior parte dei casi, ci verrà, inoltre, consigliato di **cliccare** su qualche link e di **fornire informazioni** e dati personali per riattivare l'account e metterlo, così facendo, al sicuro da eventuali malintenzionati. Tuttavia, nonostante le apparenza, ove si decidesse di cliccare sul collegamento e di fornire le informazioni richieste, si finirebbe diritti nella rete dell'**hacker** di turno.

Un tentativo di phishing si realizza, normalmente, in quattro fasi:

- 1 invio di falsi messaggi di posta elettronica da parte del truffatore;
- 2 ricezione del messaggio da parte dell'utente;
- 3 accesso al sito contraffatto attraverso il link contenuto nel messaggio inviato all'utente;
- 4 ricezione delle credenziali: sul sito contraffatto verrà di norma richiesto di effettuare un login con le nostre credenziali. Ove ciò dovesse avvenire, i nostri dati verranno, a nostra insaputa, archiviati nel database del server di chi ha condotto l'attacco, che potrà, quindi, disporne a proprio piacimento.

In caso di acquisti on-line:

- effettuare i propri acquisti solo sui siti che garantiscono un elevato standard di sicurezza, riconoscibile dalla certificazione e dal lucchetto che appaiono sulla schermata del sito stesso, accanto all'indirizzo;
- trasmettere i nostri dati economici solamente quando sono garantite, dai siti, le condizioni di sicurezza ed evitare di comunicare i dati della nostra carta, o altri dati riservati, tramite e-mail;
- verificare che il venditore sia reale e non solo virtuale e che siano indicati tutti i dati di quest'ultimo, compreso l'indirizzo. In particolare prendiamo nota del nome del venditore, dell'indirizzo della sua sede legale, delle condizioni generali di vendita che si applicano all'acquisto e della descrizione dei beni o servizi venduti;
- in caso di dubbi, contattiamo direttamente il venditore mandandogli un'e-mail per ottenere maggiori garanzie circa l'affidabilità di quest'ultimo;
- prendiamo sempre nota dell'indirizzo del sito presso il quale abbiamo effettuato l'acquisto;
- prestiamo particolare attenzione alle condizioni di pagamento per non cadere, inconsapevolmente, nella sottoscrizione di un abbonamento con ripetuti addebiti mensili;
- teniamoci alla larga dalle offerte imperdibili ed incredibilmente vantaggiose che, spesso, nascondono spiacevoli sorprese;

Al fine di evitare spiacevoli situazioni, numerosi Istituti Bancari mettono, inoltre, a disposizione dei propri clienti una cd. carta di credito virtuale a cui è possibile applicare un importo massimo di spesa e che utilizza, per ogni operazione, un codice differente. È come se, per ogni acquisto, si utilizzasse una carta di credito differente in merito ad ogni specifica transazione.

5.2 Come riconoscere un tentativo di phishing?

Per riconoscere un attacco phishing è necessario prestare particolare attenzione ai messaggi di posta elettronica che si ricevono. Quelli, infatti, contenenti un tentativo di phishing sembrano provenire, ad esempio, dalla nostra banca di fiducia o dai servizi web da noi solitamente utilizzati. Nella maggioranza dei casi, detti messaggi contengono loghi dall'aspetto apparentemente ufficiale che, tuttavia, rimandano a siti internet che nulla hanno a che fare con quelli ufficiali. Bisogna, quindi, prestare molta attenzione ai collegamenti contenuti in tali messaggi ed è preferibile, prima di fornire i nostri dati personali, informarci direttamente presso la nostra banca sulla natura e sui motivi di tali richieste.

Es.01
Esempio di denuncia

Spettabile (Nome del soggetto che ha emesso
la carta di credito od il bancomat)
Via _____
(cap) - città _____

Oggetto: Denuncia furto o smarrimento carta di credito o del bancomat n. _____

Il/La sottoscritto/a _____,
residente in _____,
Via _____, CAP _____, Città _____,
titolare della carta di credito o del bancomat n. _____ con scadenza _____,
comunica l'avvenuto furto/smarrimento della sopraindicata carta, come tempestivamente comunicatoVi,
in data _____, per il tramite del Vostro numero di assistenza telefonica _____.
Si allega, a tal fine, copia della denuncia presentata il giorno _____ presso la
stazione di Polizia/dei Carabinieri sita in _____.
Si precisa, inoltre, che ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 11/2010, che ha recepito la Direttiva Europea
2007/64/CE sui servizi di pagamento, dovrà essere considerata nulla, ed in quanto tale, inefficace nei
confronti dello scrivente ogni operazione effettuata fraudolentemente da terzi con la carta in parola a
partire dal _____, giorno dell'avvenuta comunicazione del furto/smarrimento.
Nel restare in attesa di un Vostro cortese riscontro circa quanto sopra esposto, Vi saluto cordialmente.

Luogo, data
Firma

Allegati:

-
-
-
-



limitati a questo. Il fattore che più infastidisce Mister X consiste nel fatto che la polizia non sembra per-suasa della sua versione dei fatti. Pare infatti che i malviventi abbiano utilizzato immediatamente la carta di credito, senza esitazione né ulteriori indugi. Questo, apparentemente, è un fatto sospetto per le forze dell'ordine, e ancor di più per la banca di Mister X, che appare convinta che la nostra vittima avesse posizionato il pin della carta unitamente a quest'ul-tima, così che i ladri li avevano trovati insieme e usati facilmente. Nella visione dell'istituto di credito, di-fatti, non ci sono gli estremi per il rimborso, in quanto Mister X aveva «agito con dolo o colpa grave» e «non aveva adottato le misure minime idonee a ga-rantire la sicurezza dei dispositivi».

Mister X, dato il suo carattere forte e deciso, non si dà per vinto, e decide di far ricorso all'ABF, così da ottenere tutto ciò che gli spetta. E per fortuna. L'Ar-bitro infatti stabilisce che nel caso specifico non vi sono indizi «gravi, precisi e concordanti» che indi-chino che il comportamento del nostro protagonista ha contribuito a compiere l'utilizzo fraudolento della carta, ossia il prelievo. In altre parole, non ci sono in-dizi sufficientemente forti per sostenere che Mister X abbia casualmente contribuito a facilitare il lavoro dei ladri con il proprio comportamento.

Dalla vicenda di Mister X possiamo ricavare un'im-portante lezione sul requisito della «colpa grave»: secondo l'ABF, che ne stabilisce lo standard, non si può presumere che la vittima abbia agito con colpa grave solo dal fatto che i malfattori abbiano utilizzato la carta di credito in fretta e apparentemente senza troppi problemi.

Un'altra lezione è però altrettanto importante: dob-biamo sempre prestare attenzione a non lasciare in-dizi sul pin, e soprattutto a non lasciarli in prossimità della carta.

(Arbitro Bancario Finanziario, Decisione N. 5304 del 17 ottobre 2013)



In caso di prelievo dal bancomat:

Prima di ogni prelievo presso gli sportelli bancomat, sarebbe, inoltre, buona prassi:

- verificare che, nelle immediate vicinanze, non vi siano persone ferme in atteggiamento sospetto;
- accertarsi che sullo sportello del bancomat non siano state applicate apparecchiature anomale. Verifichiamo, ad esempio, la fessura ove viene inserita la carta che potrebbe contenere fili o nastri adesivi sospetti, oppure, il posizionamento della tastiera sullo sportello (controllando che non vi siano due tastiere sovrapposte);
- controllare che non vi siano fori anomali all'interno dello sportello bancomat, ove potrebbero essere state posizionate delle microtelecamere volte a carpire il codice pin del malcapitato.

Durante la digitazione del codice segreto, sarebbe, inoltre, utile utilizzare una protezione «visiva» che renda difficoltoso, ai potenziali «spioni», venire a conoscenza del nostro codice attraverso microtelecamere appositamente installate sullo sportello bancomat.

Nel caso in cui, invece, al termine dell'operazione non ci venga restituita la carta è importante contattare l'Istituto Bancario che l'ha emessa per bloccarla.

È SUCCESSO VERAMENTE

UNA LEZIONE IMPORTANTE... ANZI, DUE

Mister X, giovane imprenditore di successo, un giorno si trova in una sgradevole situazione. Ha denunciato alla polizia il furto della sua carta di credito, sottolineando anche che dall'estratto conto gli risulta un prelievo di una considerevole somma di denaro che lui non ha mai prelevato. È certo pertanto che chi gli ha rubato la carta è riuscito in qualche modo a prelevare quei soldi nei pochi minuti intercorsi tra il furto e la denuncia, provocandogli quello che lui reputa un ingente danno economico. È naturale quindi che Mister X voglia richiedere alla banca il rimborso della somma sottrattagli con l'inganno. I contorni sgradevoli della situazione, però, non sono

GLOSSARIO

Carta di credito - Cos'è? È uno strumento di **paga-mento** e di **prelievo**. Consiste in una carta, emessa da un istituto del circuito bancario o finanziario, su cui sono riportati le generalità del titolare e la sua firma nell'ap-posito spazio, il numero della carta e la sua scadenza.

A cosa serve? Consente di evitare l'utilizzo del denaro contante, che viene sostituito dalla carta. È inoltre ge-neralmente considerata più sicura della carta di debito o bancomat.

Come funziona? La carta può essere utilizzata per ef-fettuare pagamenti tramite POS (vedi sotto), o per pre-levare denaro presso lo sportello automatico. Solita-mente, per accertare l'identità del titolare prima di ogni pagamento o prelievo viene richiesto di inserire un co-dice segreto o **PIN** (*Personal Identification Number*). Ogni carta ha un limite d'utilizzo mensile, superato il quale non è più possibile effettuare acquisti fino al mese successivo. L'addebito sul conto del titolare è posticipato rispetto all'esecuzione dell'operazione.

Carta di debito (o Bancomat) - Cos'è? È uno strumento di pagamento e di prelievo, che si differenzia dalla carta di credito in quanto prevede l'addebito della spesa con-

testualmente all'utilizzo. Di solito la carta è collegata a un conto corrente bancario.

Carta prepagata - Cos'è? È un tipo di carta che si diffe-renzia dalla carta standard in quanto viene ricaricata con una quantità di denaro predefinita. Non necessita di avere un conto corrente su cui essere appoggiata, e spesso non è intestata a un titolare specifico, pertanto non è collegata a un nominativo. L'addebito avviene nello stesso momento dell'utilizzo.

POS - Cos'è? È un dispositivo elettronico che consente di incassare, direttamente sul proprio conto corrente, i pagamenti elettronici tramite carte di credito, di debito e prepagate, da parte di un cliente debitore.

Dolo - Cos'è? È la volontà di una persona di arrecare danno a un altro, estrinsecata in una condotta concreta. Nel diritto penale, viene definito dall'art. 43 del codice penale: «Il delitto è doloso o secondo l'intenzione, quando l'evento dannoso o pericoloso, che è il risultato dell'azione od omissione e da cui la legge fa dipendere l'esistenza del delitto, è dall'agente **preveduto e voluto** come conseguenza della propria azione od omissione».

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Una guida a episodi, raccontati a fumetti, che ci aiuta a scoprire insieme ad Alice quali sono i nostri diritti e come risolvere da soli i piccoli problemi giuridici che ci troviamo ad affrontare

CAPITOLO
ACQUISTI

9°

EPISODIO

VENDITA PORTA A PORTA

La nostra Alice è stata indotta ad acquistare un prodotto di cui non aveva alcun bisogno da un venditore «porta a porta», e subito se n'è pentita. Purtroppo però ha già pagato l'intero prezzo. Un altro pasticcio da risolvere... Che fare?



FASE 1: QUANDO E CON CHI SI PUÒ PROTESTARE?

Innanzitutto è bene sapere che il legislatore ha previsto una speciale tutela per chi, come Alice, rappresenta la parte «debole» del contratto, ossia il consumatore. Per questo motivo, Alice può ricorrere a specifici strumenti che le permetteranno di risolvere questo problema.

1 COS'È LA VENDITA PORTA A PORTA?

Per prima cosa, cerchiamo di capire cosa è successo esattamente: Alice ha stipulato un contratto con un venditore che si è presentato a sorpresa alla sua porta. Si tratta quindi di un caso di vendita porta a porta, che si effettua prevalentemente presso il **domicilio** del consumatore o presso il suo **luogo di lavoro** e, pertanto, al di fuori dei locali commerciali del venditore.



VENDITA PORTA A PORTA

O VENDITA DIRETTA A DOMICILIO

FORMA SPECIALE DI VENDITA AL DETTAGLIO E DI OFFERTA DI BENI E SERVIZI [...]

EFFETTUATE TRAMITE LA RACCOLTA

DI ORDINATIVI DI ACQUISTO PRESSO

IL DOMICILIO DEL CONSUMATORE FINALE

O NEI LOCALI NEI QUALI IL CONSUMATORE

SI TROVA, ANCHE TEMPORANEAMENTE,

PER MOTIVI PERSONALI, DI LAVORO,

DI STUDIO, DI INTRATTENIMENTO

O DI SVAGO.

(ART. 1.1, LEGGE 17 AGOSTO 2005, N. 173)

La disciplina di tutela al consumatore si applica, pertanto, anche alla vendita porta a porta di beni o di servizi, inclusi la fornitura di acqua, gas, elettricità o teleriscaldamento, anche da parte di prestatori pubblici, nella misura in cui detti prodotti di base sono forniti su base contrattuale.

Questa disciplina invece **NON** si applica a:

- prodotti e servizi finanziari;
- prodotti e servizi assicurativi;
- contratti per la costruzione, la vendita e la locazione di beni immobili;

- contratti che hanno ad oggetto la fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico consegnate a scadenze frequenti e regolari;
- contratti il cui importo non supera i 26 euro.

2 CHI È IL VENDITORE PORTA A PORTA?

Chi ha bussato alla porta di Alice è l'**incaricato alla vendita** (che può essere, ad esempio, un agente di vendita, oppure lo stesso professionista produttore del bene).

Gli incaricati alle vendite porta a porta sono obbligati a presentare un **tesserino di riconoscimento** rela-

PRONTO SOCCORSO LEGALE

Inserito gratuito de «il Giornale»

Episodio 9 • ACQUISTI

VENDITA PORTA A PORTA

Iniziativa di: Avvocato Gian Paolo Valcavi
Avvocato Pamela Evola

Disegni di: Valeria Vitale

Redazione: Andrea Maria Pelliconi

Progetto grafico e impaginazione: Raul Martinello

sciato dall'azienda per cui lavorano, numerato e contenente i dati e la fotografia dell'incaricato, l'indicazione della sede dell'azienda e della tipologia dei prodotti venduti, il nome e la firma del responsabile dell'azienda.

Si raccomanda, quindi, di controllare sempre che il tesserino identificativo venga esibito e che vi siano riportate tutte le informazioni necessarie. Questo per evitare di incorrere in vere e proprie **truffe**, che possono verificarsi quando dei malfattori tentano di introdursi nelle nostre case con lo scopo di derubarci fingendosi venditori porta a porta, rappresentanti di prodotti, ma anche esperti di telefonia o del nostro fornitore di luce e gas.

2.1 Obblighi informativi del venditore

Prima della conclusione del contratto il venditore deve fornire ad Alice un documento cartaceo o un altro mezzo durevole su cui siano riportate, in modo chiaro e comprensibile, le seguenti informazioni:

- l'**identità** dell'azienda che l'incaricato alle vendite rappresenta, l'indirizzo, il numero di telefono, il fax e l'indirizzo elettronico (mail), per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista che produce o vende i beni o servizi offerti e di comunicare efficacemente con lui;
- le **caratteristiche** principali dei beni o servizi;
- il **prezzo** totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte (o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo);
- se previste, **le spese di spedizione**, consegna e di ogni altro costo (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 ed esecuzione, la data entro la quale il venditore s'impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei **reclami** da parte del venditore;
- le modalità per esercitare il **diritto di recesso**, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto e restituire la merce, eventualmente a proprie spese.

Il venditore è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi **entro trenta giorni** dalla data di conclusione del contratto.

FASE 2: CHE FARE?

Nel nostro caso Alice ha cambiato idea circa l'acquisto. Si è infatti accorta di aver concluso quest'ultimo senza la necessaria consapevolezza e vorrebbe quindi restituire i beni che alla fin fine non le servono a nulla. Cosa può fare per rimediare a questa spiacevole situazione?

1 RECESSO

Come abbiamo visto nella puntata n. 3, quando Alice si è ritrovata con una poltrona completamente diversa da quella che voleva, nei casi di acquisti avvenuti fuori dai locali commerciali del venditore è prevista la possibilità di effettuare il recesso. Questo significa che Alice può annullare l'acquisto senza, di norma, dover fornire alcuna motivazione e senza incorrere in alcuna penale.

Più nello specifico, il consumatore (nel nostro caso, Alice) ha a disposizione un periodo di **14 giorni** per recedere da un contratto concluso fuori dei locali commerciali, compresa la vendita porta a porta. I quattordici giorni si calcolano:

- a partire dal giorno della conclusione del contratto, nel caso di servizi;
- a partire dal giorno della consegna, per i contratti aventi ad oggetto la vendita dei beni.

Inoltre, se il venditore non ha fornito le informazioni obbligatorie sul recesso che abbiamo spiegato sopra (vedi FASE 1, punto 2.1.), il termine per esercitare il recesso si allunga fino a un anno e quattordici giorni.

SE [...] IL PROFESSIONISTA NON FORNISCE AL CONSUMATORE LE INFORMAZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO, IL PERIODO DI RECESSO TERMINA DODICI MESI DOPO LA FINE DEL PERIODO DI RECESSO INIZIALE.
(ART. 53 COD. DEL CONSUMO)

N.B. Ci sono tuttavia delle **eccezioni**: in alcuni casi infatti in cui il recesso è escluso.

Si tratta ad esempio di:

- vendita di beni deteriorabili;
- vendita di beni confezionati su misura;
- servizi che sono già stati erogati.

1.1 Esercizio del diritto di recesso

Abbiamo visto che il venditore è tenuto a informare il consumatore della possibilità e delle modalità di recesso nel momento della stipulazione del contratto di acquisto (vedi FASE 1, punto 2.1.).

Pertanto, per esercitare questo diritto il consumatore può:

- compilare il modulo di recesso cartaceo ricevuto in allegato al contratto di acquisto e inviarlo all'azienda tramite fax, e-mail o raccomandata con ricevuta di ritorno;
- compilare ed inviare elettronicamente il modulo di recesso presente sul sito del venditore (in questo caso, il venditore deve dare la conferma dell'avvenuta ricezione della comunicazione di recesso);

oppure

- presentare una qualsiasi altra dichiarazione espressa della sua decisione di recedere (vedi **ES.01**).

SE contestualmente alla sottoscrizione del contratto da cui si recede era stato sottoscritto anche uno o più **contratti accessori** (ad esempio, un contratto di finanziamento per il pagamento rateale), questi si risolvono di diritto, e pertanto sono annullati automaticamente senza nessun costo aggiuntivo a carico del consumatore.

2.1 Restituzione della merce

Dopo aver informato il venditore della propria volontà di recedere, **bisogna poi provvedere alla restituzione** della merce acquistata entro i successivi 14 giorni. Alice quindi, dopo aver comunicato il proprio recesso, deve rispedire al venditore i cosmetici che le sono arrivati.

N.B. Le spese di spedizione per la restituzione della merce in caso di recesso potrebbero essere a carico del consumatore, se così previsto dal contratto. Anche in questo caso, comunque, le spese sono a carico del venditore se quest'ultimo al momento della stipulazione del contratto non aveva informato il consumatore delle spese a suo carico in caso di recesso.

Il venditore a sua volta deve poi restituire ad Alice il prezzo dei cosmetici, comprese le spese di spedizione iniziali.

Se per caso Alice avesse utilizzato in parte i prodotti o comunque li avesse un po' danneggiati, il recesso sarebbe lo stesso valido, ma la ragazza avrebbe diritto alla restituzione solo parziale del prezzo, in proporzione al danno.



2 UN CASO PARTICOLARE: LA FORNITURA DI SERVIZI O PRODOTTI NON RICHIESTI

A volte i metodi di vendita utilizzati sono così ambigui da trarre in inganno chi acquista. Può capitare ad esempio che il consumatore sottoscriva un contratto di acquisto nella convinzione di aver apposto la firma sulla ricevuta di un presunto regalo, o della conferma della visita a domicilio ricevuta. Il consumatore in questione potrebbe venire a conoscenza dell'ordine di acquisto effettuato solo dopo

Es.01 Mancata informazione sul diritto di recesso

Raccomandata a.r.
Spett.le ditta
e p.c. Spett.le Confconsumatori Federazione Provinciale di

OGGETTO: esercizio diritto di recesso per omessa e/o carente informazione.

Il/La sottoscritto/a nato/a a
il e residente in
alla via, in data
in (es. indirizzo del domicilio o luogo di lavoro)
ha sottoscritto **fuori dai Vs locali commerciali** un contratto di (es. acquisto di beni o servizi)....., per il prezzo di €
Ciò premesso, il/la sottoscritto/a comunica il proprio **recesso** dal suddetto contratto.
A tal fine, si fa presente che al contratto in questione, essendo stato sottoscritto fuori dai Vs locali commerciali, si applicano gli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo. Pertanto, **non essendo stato informato sulla propria facoltà di recesso** ai sensi della normativa citata, il relativo termine è di 12 mesi ex art. 53 Cod. Consumo. Inoltre, nessuna penale è dovuta in base alle su indicate disposizioni.

Pertanto, si chiede la Vs conferma al recesso sopra manifestato, con avvertenza che decorso il termine di giorni 15 dal ricevimento della presente, si adiranno le vie legali.

Distinti Saluti
Luogo e data.....
Firma.....

che il periodo per esercitare il diritto di recesso è già trascorso. Ciò potrebbe venire, ad esempio, ricevendo a sorpresa una richiesta di pagamento da parte dell'azienda, una volta scaduti i quattordici giorni per il recesso.

Ovviamente, trattandosi di beni e/o servizi non richiesti, il consumatore NON è tenuto al pagamento. Se il venditore dovesse insistere nel richiederlo, è consigliabile fare una **segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza ed il Mercato** (AGCM o Autorità Antitrust).

Il comportamento del venditore potrebbe infatti costituire una **pratica commerciale scorretta**, nel qual caso il Garante sarebbe tenuto a intervenire e prendere le necessarie contromisure. Inoltre, quando un venditore, nel corso di una visita a domicilio, ignora gli inviti del padrone di andarsene o di non fare ritorno, si ha una **pratica commerciale aggressiva** e, pertanto, illecita.

Tutte le informazioni sulle segnalazioni all'AGCM e le possibili sanzioni sono reperibili al sito www.agcm.it.

Qualche consiglio su come difendersi

Si tratta di piccoli accorgimenti che possono tornare utili:

- Richiedere l'esibizione del tesserino di identificazione;
- Effettuare verifiche e controlli, accertandosi delle caratteristiche espresse dal venditore in merito ai beni o ai servizi in vendita al fine di verificarne la reale esistenza;
- Leggere con attenzione il contratto prima di firmarlo. Nel caso di indecisione è consigliabile farsi lasciare una copia del contratto per avere così modo di sottoporla ad una persona di fiducia e competente e prendere un altro appuntamento con il venditore per concludere in un secondo momento l'affare;
- Scegliere un solo prodotto o servizio per volta, in modo tale da poterlo verificare bene, nonché poter controllare la correttezza del venditore;
- Esercitare il prima possibile il diritto di recesso, se non si è completamente soddisfatti dell'acquisto;
- Accertarsi delle modalità di pagamento e dei costi a carico del consumatore;
- Non fornire dati strettamente personali: gli unici dati che si possono fornire al venditore sono solo quelli anagrafici e della residenza.

Non vanno invece mai forniti codici bancari e/o password del proprio conto corrente o altri dati di bancomat oppure di carte di credito;

- Non lasciare mai solo il venditore all'interno della propria abitazione durante l'incontro o, comunque, non permettergli di girare da solo per casa con la scusa, magari, che deve andare in bagno;
- Valutare il comportamento del venditore: non bisogna mai sottovalutare comportamenti anomali del venditore come, ad esempio, orari inconsueti delle visite, comportamenti concitati, frettolosi o sbrigativi, assenza del tesserino;
- Richiedere sempre i recapiti del venditore.

È SUCCESSO VERAMENTE

ENCICLOPEDIA... UN PO' TROPPO AGGRESSIVE

Anche questo caso riguarda le enciclopedie, eterne protagoniste della vendita porta a porta. Si sa, la cultura è importante, ma la tua libertà di diffondere collane in più volumi dense di conoscenza finisce dove inizia la mia libertà di rifiutare, e spesso i paladini delle collezioni enciclopediche sono un po' troppo invadenti.

È proprio per questo che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha deciso di porre un freno all'attività di una nota casa editrice, che utilizzava delle strategie di vendita a domicilio a dir poco aggressive. In particolare, l'Autorità ha definito come «pratiche commerciali scorrette» e «aggressive» le tecniche di vendita dell'editore, e ne ha descritto le modalità in termini assai poco lusinghieri, con immagini quasi da fiction.

Stando al rapporto finale, nel promuovere le sue enciclopedie la casa editrice non solo forniva informazioni assolutamente false circa il valore economico dell'opera e circa i diritti e gli impegni in capo agli eventuali clienti proposti a loro stessi, ma aveva anche indebitamente condizionato questi ultimi, tramite lunghe visite a domicilio non preannunciate, e con affermazioni volte a far loro assumere una decisione immediata (ad esempio, «sono le ultime opere cartacee in commercio», ecc.).

Da ultimo, ma non per importanza, la casa editrice ostacolava persino l'esercizio del diritto di recesso, sia omettendo di informare il consumatore sulle modalità di esercizio di tale diritto, sia disattendendo le richieste in tal senso dei consumatori.

Fortunatamente l'Autorità Garante è qui apposta per sanzionare queste condotte aggressive e tutelare il cittadino da truffe e comportamenti troppo invasivi. Ma è bene comunque tenere sempre gli occhi ben aperti e, se non siamo sicuri al cento per cento di quello che ci viene proposto, evitare di firmare contratti e prendere impegni. L'attenzione non è mai troppa.

(AGCM, 3 settembre 2012, Provvedimento n. 23816)



OCCHIALI, CLAUSOLE INVISIBILI E ANCORA ENCICLOPEDIA

La signora Pina, arzilla insegnante in pensione da tempo, ha ricevuto una interessante visita a domicilio. Un giovanotto di bell'aspetto e dai modi sicuri ha suonato alla sua porta, le ha mostrato un tesserino di riconoscimento e le ha presentato una collezione di enciclopedie sulla letteratura greca rilegate in un'elegante copertina rossa e oro e acquistabili comodamente a rate.

Si dà il caso che la signora Pina nutra una grande passione per la mitologia, e pertanto si dimostra subito entusiasta della collezione. Inoltre l'offerta comprende anche dei cd audio che spiegano il contenuto dei volumi, cosa che fa esattamente al caso di Pina, che sta combattendo da un po' con le cataratte e ha un po' di problemi a leggere, specialmente i caratteri più piccoli. Pina e il venditore si accordano in quattro e quattr'otto, il giovane le mostra frettolosamente il contratto, le indica dove deve firmare e il patto è concluso in dieci minuti.

Il giorno dopo però la signora si sveglia con un grande senso di colpa. Si è ricordata infatti che tra poco sarà il compleanno della sua nipotina, e si rammarica di non aver risparmiato quei soldi per comprare un re-



galo alla bimba... magari una raccolta di miti greci per bambini. Pina è disperata, è convinta di non poter tornare indietro, che ormai il danno sia fatto... D'altronde, il venditore non ha menzionato la possibilità di cambiare idea, né la signora ha letto sul contratto alcuna clausola per poter recedere. Se c'era, di sicuro la signora non l'ha vista.

Per fortuna, la Corte di Cassazione è accorsa in aiuto di tutte le signore Pina di Italia, e ha stabilito dei precisi standard di forma per la clausola relativa al diritto di recesso del consumatore all'interno dei contratti.

Prima di tutto, alla clausola del diritto di recesso va attribuita un'importanza particolare: deve infatti restare separata dalle altre clausole, così da rendere chiara, immediata e trasparente l'informazione. Ad esempio, non può essere inserita in un contesto uniforme di clausole apparentemente di pari rilevanza, ma deve avere una propria autonomia.

In secondo luogo, la clausola di recesso deve essere scritta in caratteri di scrittura uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Non può quindi essere scritta in un carattere minuscolo, magari ai piedi dell'ultima pagina. Inoltre, grazie alle previsioni del Codice del Consumo, quando chi acquista non viene informato della possibilità di recedere, il termine per effettuare il recesso si allunga fino a un anno.

La signora Pina pertanto dovrà solamente chiamare l'azienda delle enciclopedie e chiedere di essere informata puntualmente sulla procedura di recesso, che è un suo diritto. E così tutte le signore Pina del mondo sono salve... ma è comunque sempre bene leggere attentamente un contratto prima di firmarlo.

E soprattutto, non dimenticare gli occhiali.
(Corte di Cassazione Civile, sentenza n. 14762/2003)

GLOSSARIO

Pratiche commerciali scorrette - Cosa sono? Sono condotte o comunicazioni commerciali, compresi pubblicità e marketing, dirette alla promozione, alla vendita o alla fornitura di beni o servizi ai consumatori, che risultano «scorrette» in quanto falsano o possono falsare il comportamento economico e le scelte del consumatore.

Quali sono? Esistono due tipi di pratiche commerciali scorrette. Le **pratiche commerciali ingannevoli** sono quelle che ingannano il consumatore riguardo, ad esempio, il prezzo, la disponibilità sul mercato del prodotto, le sue caratteristiche, i rischi connessi al suo impiego, oppure che inducono il consumatore a trascurare le normali regole di prudenza nell'uso di prodotti pericolosi.

Le **pratiche commerciali aggressive** sono quelle in cui l'impresa agisce con molestie, coercizione o altre forme di indebito condizionamento, come le minacce.

Agente - Chi è? È l'incaricato che promuove, per conto altrui, la conclusione di contratti in una zona determinata.

Per tutti gli affari conclusi durante il contratto e per effetto del suo intervento, l'agente ha diritto a una **provvigione**.

Per chi lavora? L'agente lavora per conto di un imprenditore che è il reale proprietario dei beni e servizi offerti. Può lavorare per più di un imprenditore, ma di norma vige il **diritto di esclusiva**, per cui un professionista non può avvalersi contemporaneamente di più agenti nella stessa zona e per lo stesso ramo di attività, e al contempo un agente non può assumere l'incarico di trattare nella stessa zona e per lo stesso ramo gli affari di più imprese in concorrenza tra loro.