

L'editoriale | di Claudio Cacciamani*

I consumatori in balia di contratti spesso complicati e prolissi

«**A**vanti, non perder tempo, firma qua. È un normale contratto, è una formalità» canta Edoardo Bennato ne «Il Gatto e la Volpe». Da tempo, ma con sempre maggiore intensità recentemente, le Autorità di Vigilanza e le Associazioni dei Consumatori nazionali ed europee si concentrano sui contratti bancari, finanziari e assicurativi nell'ottica di migliorare l'efficacia della tutela e la puntualità della trasparenza verso il cliente, in particolare privato. Il nodo cruciale, peraltro ancora non risolto, riguarda, essenzialmente, la (giudicata) complessità dei contratti stessi. Nel rischio di non essere esaustivi e tutelanti per il cliente, tali documenti, da un lato,

sono estremamente prolissi, complessi e, a volte, persino incomprensibili, dall'altro, proprio per questo, inducono il sottoscrittore a non leggerne con attenzione le clausole, confidando su quanto a volte sintetizzato dall'intermediario proponente. Ne deriva sia un aggravio di costi per i soggetti proponenti sia un inefficace impiego di tempo per il potenziale cliente. In tale quadro, la situazione appare di stallo assoluto. Da parte sua, comunque, in ipotesi di contenzioso, la Giurisprudenza prevalente spesso riconosce con favore le ragioni del consumatore rispetto a quelle delle istituzioni bancarie, finanziarie e assicurative. A livello comportamentale, i risultati di recenti indagini meritano attenzione: da esse emerge che la complessità dei contratti induce i soggetti privati a non mobilitare il proprio risparmio verso investi-

menti direttamente o indirettamente a favore dell'economia, come nel caso di acquisto di azioni, obbligazioni e fondi di investimento, o a coprirsi dai rischi, mediante sottoscrizione di idonee polizze. Al contrario, tali ricerche dimostrano che di fronte a una contrattualistica prolissa, farraginosa e a volte incomprensibile vi sarebbe una pavida inerzia di investimento, con somme, anche ingenti, lasciate su conti correnti e di deposito, senza la ricerca di valide e fruttuose alternative. In aggiunta, non risultano nemmeno del tutto efficaci le schede di sintesi proposte al cliente per gli investimenti, i finanziamenti e i prodotti assicurativi. Infatti, molte condizioni di dettaglio non sono evidenziate, con conseguenti problemi applicativi e interpretativi nel caso di contenziosi, anche se solo potenziali.

» Segue a pagina 13



Ne derivano
aggravio di costi
e inefficace
impiego di tempo



Rimborsi aerei: futuro nero per i consumatori

La riforma che vuole l'Europa
Voli cancellati, ritardi, bagagli:
sarà più difficile ottenere
indennizzi. Ecco cosa cambia

Lavoro,
imprese,
mercati,
fisco
e famiglia

Inserito a cura di
Aldo Tagliaferro



poste migliorative prima dell'approvazione definitiva del nuovo regolamento. «Sicuramente non si tratta di disposizioni che entreranno in vigore a breve - premette Carmelo Cali, vicepresidente nazionale e responsabile trasporti e turismo di Confconsumatori -. Come è noto, questa proposta di modifica del regolamento dovrà essere esaminata dal Parlamento europeo e durante l'iter che precederà l'approvazione definitiva, sicuramente, come Confconsumatori, diremo la nostra. Speriamo che ci possa essere un miglioramento di alcuni punti che non sono condivisibili, a cominciare dalla revisione degli indennizzi e dei tempi in base ai quali si possono ottenere questi indennizzi».

La ragione è semplice. «Sostanzialmente - spiega l'avvocato Cali - fino a oggi, venivano considerate tre fasce: voli fino a 1.500 chilometri, da 1.500 a 3.500 chilometri e da 3.500 in su. Nella prima fascia la compensazione è di 250 euro, la seconda è di 400 euro, la terza di 600 euro. La modifica del regolamento eliminerebbe la fascia intermedia e, pertanto, tutto verrebbe uniformato fino a 3.500 chilometri con un indennizzo unico di 300 euro, mentre per la fascia più alta la compensazione scenderebbe a 500 euro. Le ore di ritardo del volo per poter chiedere un rimborso salirebbero da tre a quattro e dunque una maggiore tolleranza a favore delle compagnie aeree».

Ci sono anche aspetti positivi? «In alcuni casi - prosegue l'avvocato Cali - il regolamento recepisce ciò che è stato stabilito in molte sentenze della Corte di Giustizia europea, ovvero i tanti diritti acquisiti in questi anni. Ad esempio, se si verificava una circostanza eccezionale il passeggero non aveva diritto alla compensazione pecuniaria. In molti casi le circostanze eccezionali citate dalle compagnie erano del tutto campate in aria, per questo motivo la Corte è intervenuta. Certamente non si tratta di buonismo da parte degli estensori di questa nuova proposta di regolamento, semplicemente non era possibile non riconoscere diritti ormai consolidati sulla base della giurisprudenza della Corte di Giustizia europea. Tuttavia, la tentazione di vanificare quanto stabilito si è manifestata nell'ambito degli indennizzi. Il testo vigente del 2004 non aveva formalmente riconosciuto il diritto del passeggero a ottenere la compensazione pecuniaria, una sorta di vuoto legislativo. E' stata sempre la Corte a stabilire che la compensazione spetta anche nei caso di un ritardo pari o superiore alle tre ore e dunque a introdurre gli stessi diritti del volo cancellato». Ma come si è arrivati a questa revisione? «Si parlava da tempo di una proposta di modifica della normativa - spiega il vicepresidente di Confconsumatori - e in un primo tempo sembrava che l'Europa fosse orientata verso un regolamento omnibus, un pacchetto che andava a normare una serie di diritti dei passeggeri uniformando tutti i settori del trasporto, oltre a quello aereo anche il ferroviario e quello su nave o su gomma. Poi questo impianto normativo omnibus è stato improvvisamente messo da parte ed è spuntato questo nuovo regolamento. Sarebbe interessante capire a cosa è dovuta questa accelerazione».

Tornando alle maglie più larghe in materia di ritardo aereo - un vantaggio economico per le compagnie, secondo l'avvocato Cali - «si tratta di una vanificazione di anni di giurisprudenza. Perché modificare quello che ha stabilito la Corte, con un intervento legislativo che riduce, dal punto di vista economico, diritti ormai consolidati? Risulta farsaica anche la giustificazione che viene data, ovvero che il problema è quello di consentire alle compagnie una gestione amministrativa più unitaria, come se i tre scaglioni attualmente in vigore portassero a un onere amministrativo di gestione particolarmente gravoso».

Cosa succederà ora? «Certamente - assicura Cali - ci auguriamo che si possano introdurre alcune modifiche e a questo proposito stiamo lavorando per presentare alcune proposte. Anche nella gestione dei reclami per indennizzi ci sono punti oscuri che non ci convincono e sui quali occorrerebbe fare chiarezza. Ad esempio, avanza l'ipotesi di

I dubbi dei consumatori «Perché ridurre dal punto di vista economico diritti consolidati? Speriamo di introdurre modifiche»

rimborsi tramite voucher in determinate condizioni».

«In conclusione, la revisione aumenta la libertà delle compagnie aeree di aggrapparsi a eccezioni pretestuose per non pagare i risarcimenti e concede ampi margini sulle motivazioni dei ritardi in modo da scoraggiare le richieste di rimborso. Come detto, faremo le nostre proposte a riguardo e lanceremo anche alcune iniziative a tutela dei diritti dei passeggeri».

Un'ultima considerazione: ogni settore ha un regolamento europeo che lo disciplina, e la normativa è diversa. In tema di indennizzi, ad esempio, i rimborsi si differenziano. O possono essere elementi in comune, ma tutto è parametrato alle diverse condizioni. «Non bisogna dimenticare un aspetto presente in tutti i regolamenti - sottolinea l'avvocato Cali - il cosiddetto risarcimento supplementare: qualora il passeggero ritenga di aver subito un danno maggiore a causa del disservizio, può richiedere, in base alla legislazione del proprio Stato, un risarcimento supplementare. Ad esempio, nel caso in cui il volo sia stato cancellato, la compagnia non abbia riprotetto il passeggero, costretto a prendere un altro aereo. Se ha pagato 300 euro del nuovo biglietto ha perso un giorno di vacanza, questo risarcimento supplementare può essere richiesto».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Dalla prima pagina

di Claudio Cacciamani*

I consumatori in balia di contratti spesso complicati e prolissi

Infine, nella prassi comune, il cliente ripone, comunque, la propria fiducia sull'intermediario proponente, in questo non tenendo conto, o lasciando sullo sfondo, il tema contrattuale. Nell'ipotesi di insorgenza di problemi, è proprio quest'ultimo a essere chiamato quale soggetto in grado di elaborare una soluzione, magari di mediazione, tra il proprio cliente e l'istituzione rappresentata. Tuttavia, questo comportamento rende concretamente inefficace il complesso di clausole contrattuali, cercandosi una soluzione di compromesso rispetto a quella che, al contrario, un contratto dettagliato dovrebbe proprio evitare. Se tale è lo scenario, vi sono alcuni consigli utili per il cliente. Innanzitutto, non va sottovalutato il questionario da compilare antecedentemente alla sottoscrizione contrattuale, nel quale esporre non solo le proprie preparazioni ed esperienze nelle materie del contratto da sottoscrivere, ma anche le reali esigenze di investimento, finanziamento e copertura assicurativa. Infatti, dal questionario vengono, poi, desunte la buona fede e la volontà effettiva di sottoscrivere il contratto proposto. In secondo luogo, è bene iniziare la lettura dal «fondo» del contratto, analizzando le clausole «vessorie» in esso evidenziate. Sono proprio queste le prime a essere azionate in un'ipotesi di possibile contenzioso. In terza istanza, è opportuno visionare con attenzione le possibilità e i tempi di recesso, con le connesse potenziali clausole di onerosità. Infatti, solo nel momento in cui il cliente riesca a «uscire» dal contratto potrebbe ritenersi effettivamente libero di agire in modo indipendente verso il soggetto proponente. Infine, occorre sempre chiedere all'intermediario proponente lo «stato di salute» dell'istituzione bancaria, finanziaria e assicurativa offerente il prodotto, dato che non sono più da escludere fenomeni di insolvenza e, per le normative in vigore, una tutela comunque limitata a favore dei clienti, anche privati. «Non vedi che è un vero affare. Non perdere l'occasione. Se no poi te ne pentirai...» prosegue sempre Edoardo Bennato ne «Il Gatto e la Volpe». In assenza, come probabile, di prossimi rilevanti interventi normativi e regolamentari, considerando che di «affari» nel mondo ve ne sono pochi, piuttosto che «perderlo» inutilmente dopo, conviene sempre «impiegare» il tempo prima, leggendo il contratto con meticolosa attenzione. D'altronde, è noto: «il tempo è denaro» (si spera guadagnato e non perso).

*ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari - Università di Parma