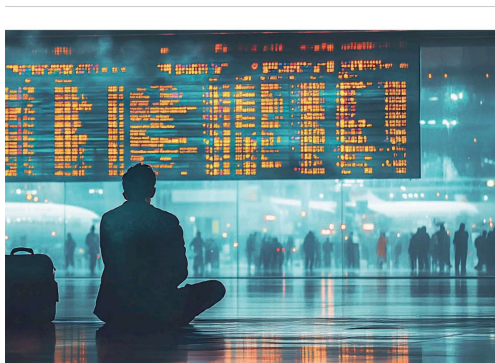


Indietro



Dalla prima pagina
di Claudio Cacciari*

I consumatori in bilia di contratti spesso complicati e prolissi

Infine, nella prassi comune, il cliente ripone, comunque, la propria fiducia nel mercato proprietario, in questo non avendo conto, o lasciando sullo sfondo, il tema contrattuale. Nel settore di emergenza di problemi, a proprio quest'ultimo si viene chiamato quale soggetto in grado di elaborare una soluzione, magari di mediazione, tra il proprio cliente e l'altitudine regolamentare. Tuttavia, questo comportamento non è necessariamente efficace: il complesso di clausole contrattuali, occorrendo una soluzione di compromesso rispetto a quella che, al momento di sottoscrivere il contratto, un contratto dettagliato dovrebbe proprio evitare. Da tale lo scenario, vi sono alcuni consigli utili per il cliente. Innanzitutto, non sottovalutare il questionario da compilare antecedentemente alla sottoscrizione contrattuale, nel quale spesso non solo la propria preparazione ed esperienza vale motore del contratto da sottoscrivere, ma anche le reali esigenze di investimento, finanziamento e copertura assicurativa. Infine, dal questionario vengono, poi, desunte le buone pratiche da evitare e la volontà di sottoscrivere il contratto proposto, in secondo luogo, è bene iniziare la lettura del contratto, analizzando le clausole «vestite» e meno evidenti. Sono proprio queste le prime a essere analizzate in un'ottica di possibile contenzioso. In terza istanza, è opportuno ritenere con attenzione le possibilità e i tempi di recesso, con le connesse potenziali clausole di penalità. Infatti, solo nel momento in cui il cliente riesce a uscire dal contratto potrebbe ritenere inattuabile il tema di agire in modo espediente. Infine, occorre sempre chiedere al intermediario proponente lo stato di salute del tutore bancario, finanziaria assicurativa o offerta del prodotto, dato che non sono più da escludere fenomeni di insolvenza e, per la normativa in vigore, una tutela comunque legata a favore del cliente anche post-contratto. Non veda che si veda altro. Non parlo di «vacanze», ma poi le ne parli... prosegue sempre Edoardo Berardo su «Il Gallo e la Volpe». In attesa, come promette, di poterli ricevere in questi numeri e segnalazioni, considero che di «offici» nel mondo ce ne sono pochi, piuttosto che quotidianamente dopo, conviene sempre «empedire» il tempo prima, leggendo il contratto con meticolosa attenzione. D'altronde, è noto, al tempo è denaro: in tempi guadagnati e non perduti.

*Dott. in Economia degli Intermediari Finanziari - Università di Parma

posse migliorative prima dell'approvazione definitiva del nuovo regolamento. «Storicamente non si tratta di disposizioni che entreranno in vigore a breve», premette Carmelo Cali, vicepresidente nazionale e responsabile trasporti turistici di Confcommerci. 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 Confcommerci, diremo a 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 i passeggeri ottengono questi indennizzi. La ragione è semplice. «Sostanzialmente», spiega l'avvocato Cali, «fino a oggi, venivano considerate le fasce: voli fino a 1.000 chilometri, da 1.000 a 1.500 chilometri e da 1.500 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 1.500 chilometri con un indennizzo unico di 300 euro, mentre per la fascia più alta la compensazione scenderebbe a 400 euro. Le reti di trasporto del Nord per poter chiedere un rimborso soddisfacente da tre a quattro o dunque una maggiore tolleranza a favore delle compagnie aeree. Ci sono anche aspetti positivi? In alcuni casi», prosegue l'avvocato Cali, «il regolamento prevede che il cliente stabilisce in molte sentenze della Corte di Giustizia europea, avvertiti tutti 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 compatte in sé, per quanto molto la Corte è intervenuta. Certamente non si tratta di burocrasia da parte degli operatori di questa nuova proposta di regolamento, semplicemente non era possibile non riconoscere diritti ormai consolidati sulla base delle giurisprudenze della Corte di Giustizia europea. Tuttavia, la limitazione di verificare 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 nel 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 proficua da tempo a una proposta di modifica della normativa», spiega il vicepresidente di Confcommerci «e in un primo tempo sentiva che l'Europa fosse orientata verso un regolamento omnicomprensivo, un pacchetto che andava a normare una serie di diritti del passeggero informando tutti i settori del trasporto, oltre a quello aereo anche il ferroviario e quello su nave e su gomma. Poi questo impianto normativo omnicomprensivo è stato improvvisamente messo da parte ed è apparso questo nuovo regolamento. Sarebbe interessante capire 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 «è il fatto di una sanificazione 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? Bisogna risalire anche la giustificazione che viene data, ovvero che il problema è quello di consentire alle compagnie una gestione amministrativa più snella, come se il rite scaglionati attualmente in vigore portassero a un onere amministrativo di gestione particolarmente gravoso». Cosa succedeva ora? «Certamente», assicura Cali, «ci auguriamo che si possano introdurre alcune modifiche e a questo proposito stiamo lavorando per presentarci alcune proposte. Anche nella gestione dei reclami per indennizzi ci sono punti oscuri che non si costruiscono e sui quali occorre fare chiarezza. Ad esempio, amara l'ipotesi di

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

indennizzi tramite voucher in determinate condizioni. «In conclusione, la revisione aumenta la libertà delle compagnie aeree di aggregarsi e eccezionali pretese per non pagare i rimborsi e concede ampi margini sulle novità anni dai ritardi in modo da sottrarre le risorse di rimborso. Come detto, faremo le nostre proposte a quando il rimborsamento 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 rimborsamento regolamentare 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 riprodotto il passeggero, costretto a prendere un altro aereo. Se ha pagato 500 euro del nuovo biglietto ha perso un giorno di vacanza, questo risarcimento supplementare può essere richiesto».

