



Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

50129 Firenze, via Cavour, 68 tel. 055290606
Email: aduc@aduc.it URL: <http://www.aduc.it>
Pec: aduc@pec.it

Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

Oggetto: esposto per pratica commerciale scorretta da parte di Remail Spa

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, Via Cavour 68, tel.055290606 (www.aduc.it, aduc@aduc.it, aduc@pec.it) in qualità di Associazione rappresentativa degli interessi di utenti e consumatori, in persona del legale rappresentante pro-tempore, Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20/02/1953, domiciliato presso la sede dell'Associazione,

espone quanto segue

Alcuni consumatori ci hanno segnalato una società, la Remail S.p.A., con sede in Torino, via Orbetello n. 54/D, che pone in essere una serie di **pratiche commerciali scorrette**.

La ditta in questione si occupa della fornitura e sistemazione di materiale sanitario da bagno e, in particolare, della trasformazione di vasche in doccia, ed ha una campagna pubblicitaria televisiva che potenzialmente può raggiungere un vasto numero di consumatori, perché trasmessa sui principali canali (<https://www.youtube.com/watch?v=VPyuMrY-rIA>) (https://www.youtube.com/watch?v=dR_RNRoYA1E)

Le pratiche commerciali scorrette ravvisate sono:

1)_ Ingannevolezza riguardo i diritti del consumatore: esclusione del diritto di recesso

La società Remail sottopone al consumatore un contratto per formulari, perché compilabile con le dimensioni e le caratteristiche della fornitura. Tale contratto, però, esclude espressamente il diritto di recesso, affermando l'applicazione dell'art 59, comma 1, lett. c) del d.lgs. 206 del 2005, come modificato dal d.lgs. 21/2014 ed, in particolare, la qualifica di beni confezionati su misura e personalizzati.

Posto che il suddetto contratto è contenuto in un formulario prestampato (**All. 1**) e che nella parte relativa ai dati della fornitura prevede una griglia di misure e combinazioni di dimensioni già individuate, tali caratteristiche inducono ad escludere che si tratti di un'opera personalizzata, bensì piuttosto di una gamma di possibilità di scelta di prodotti tutti già confezionati dal produttore e soltanto da assemblare. Non si tratta, quindi, di una produzione specifica ed individualizzata per il singolo consumatore, ma di una variabile di misure in parte già individuate dalla stessa Società. L'esclusione del diritto di recesso appare, dunque, illegittimo.

La *ratio* dell'esclusione di tale diritto del consumatore risiede nel pregiudizio che il recesso potrebbe determinare per il produttore che abbia lavorato esclusivamente ed espressamente per quel consumatore, creando un bene che -si presume- non possa rimettere sul mercato e vendere ad altri che a colui che l'ha commissionato, in considerazione proprio della personalizzazione dello stesso. Tali ragioni non possono essere ravvisate nel contratto della Società Remail proprio perché

questo contiene l'elencazione di una gamma di possibilità per la combinazione della fornitura, che suggerisce una produzione in serie e, pertanto, non personalizzata.

La clausola in questione costituisce una pratica commerciale scorretta **ex art. 20, comma 2**, Codice del Consumo perché è falsa, nonché ingannevole **ex art 21, comma 1**, perché contiene informazioni non rispondenti al vero sotto il profilo dei diritti dei consumatori ed, in particolare, del diritto di recesso per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali.

2)_ Ingannevolezza riguardo alla natura del prodotto

A ciò si aggiunga che i dati tecnici sulle misure (in parte già pre-compilati) del contratto succitato, sono contenuti in un "*capitolato contratto di appalto*".

La seconda pagina del formulario Remail prevede, oltre allo spazio per la firma e accettazione del capitolato, anche la firma delle "condizioni contrattuali" che, però, sono nella pagina successiva, a retro di quella dove ne viene imposta la sottoscrizione.

Questa struttura del contratto, che richiede non soltanto la firma per accettazione, ma anche una dichiarazione di conoscenza e approvazione delle condizioni contenute nel retro, è di per sé illegittima. Appare, infatti, difficile pensare che i consumatori che si trovino a sottoscrivere delle condizioni contrattuali che sono collocate nelle pagine successive, possano essere sufficientemente edotti sul contenuto delle stesse. Ed, altresì, una dichiarazione prestampata di conoscenza non necessariamente è indice di effettiva presa visione, a maggior ragione di quanto è scritto nella parte del contratto che ancora non si è avuto modo di leggere!

Le suddette "condizioni" prevedono, peraltro, contenuti centrali del contratto, concernenti la natura dello stesso, perché lo qualificano come "contratto di appalto".

Dunque, il consumatore che ha visto la pubblicità in televisione dove viene prospettata una consueta fornitura di un bene si trova a dover, invece, sottoscrivere un contratto di appalto.

L'indicazione di tale tipologia contrattuale è, sì, contenuta nella prima pagina, come "*capitolato contratto d'appalto*", ma non è ben visibile e presumibilmente il consumatore non ha l'effettiva possibilità di accorgersene, dato che quella parte sarà compilata dall'incaricato Remail.

E' ben probabile, dunque, che il consumatore si renda conto della reale natura del contratto che va a sottoscrivere soltanto dopo che lo ha firmato, essendo lo spazio relativo alla sottoscrizione delle "condizioni contrattuali" previsto nella pagina precedente ad esse.

Anche questa costituisce pratica commerciale scorretta, in particolare ingannevole **ex art. 21, lett. a)**, perché è idonea ad indurre in errore il consumatore sulla natura del prodotto ed, in particolare, che non si tratta di fornitura di beni, bensì di contratto d'appalto.

Si noti che l'esclusione del diritto di recesso è contenuta proprio in questa parte del contratto. La Remail, dunque, non soltanto viola le norme del Codice del consumo escludendo il diritto di recesso garantito dal relativo art. 54, ma anche il codice civile che, all'art. 1671, prevede il recesso unilaterale dal contratto d'appalto e stabilisce che "Il committente può recedere dal contratto anche se è iniziata l'esecuzione dell'opera o la prestazione del servizio, purché tenga indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno".

3)_ Ingannevolezza riguardo al prezzo

Le televendite della Remail non contengono l'indicazione del prezzo totale di vendita della fornitura, ma soltanto l'indicazione di un importo, specificato poi come acconto, oppure delle rate mensili, senza chiarire né il prezzo complessivo, né la durata della rateizzazione in questo caso. Questa presentazione costituisce pratica commerciale ingannevole perché si pone in contrasto con l'Art. 21, lett. d).

Tutto quanto ciò premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire alla Remail S.p.A. l'utilizzo del proprio contratto, qualificato come di appalto, e le connesse pratiche commerciali scorrette, nonché l'eliminazione degli effetti delle stesse.

Vista la potenziale diffusione delle medesime pratiche scorrette ed in considerazione dell'estensione della televendita e della moltitudine di consumatori che questa può raggiungere, voglia l'Autorità emettere provvedimento motivato di sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette.

Firenze, 29 Maggio 2015

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc



Allegato 1