



UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE
FACOLTÀ DI ECONOMIA “GIORGIO FUÀ”

Corso di Laurea triennale in Economia e Commercio

TESI DI LAUREA

**LE CLAUSOLE VESSATORIE NEI CONTRATTI DI VIAGGIO: IL
CONTRATTO CAPESTRO NEL CASO RYANAIR**

**VESSATORY CLAUSES IN TRAVEL CONTRACTS: THE CAPESTRO CONTRACT IN
THE RYANAIR CASE**

Relatore:

Prof.re Putti Pietro Maria

Rapporto Finale di:

Iolanda Assunta Mormando

Anno Accademico 2019/2020

INDICE

1.INTRODUZIONE

.....pag. 4

2. IL PASSEGGERO CONSUMATORE E IL CONTRATTO..... pag. 5

3. CLAUSOLE VESSATORIE NEL CONTRATTO TRA PROFESSIONISTA E CONSUMATORE

3.1. Articolo n.34: Accertamento della vessatorietà delle clausole.....pag. 11

3.2. Articolo n.35: Forma ed interpretazione..... pag. 12

3.3. Articolo n.36: Nullità di protezione..... pag. 12

3.4. Articolo n.37: Azione inibitoria.....pag. 14

3.5. Articolo n.37 bis: Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie.....pag. 14

3.6. Articolo n.46: Ambito di applicazione delle clausole vessatorie....pag. 17

3.7. Articolo n.50: Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.....pag. 18

3.8. Articolo n.51: Requisiti formali per i contratti formali.....pag. 20

3.9. Articolo n.52: Diritto di recesso.....pag. 23

3.10. Articolo n.54: Esercizio del diritto di recesso.....pag. 25

3.11. Articolo n.55: Effetti del recesso.....pag. 26

3.12. Articolo n.56: Obblighi del professionista nel caso di recesso.....pag. 27

3.13. Articolo n.57: Obblighi del consumatore del caso di recesso.....pag. 28

3.14. Articolo n.58: Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori.....	pag. 31
3.15. Articolo n.59: Eccezioni al diritto di recesso.....	pag. 32
3.16. Articolo n.66: Tutela amministrativa e giurisdizionale.....	pag. 34
3.17. Articolo n.66 bis: Foro competente.....	pag. 36

4. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO, TRASPORTO

AEREO E DISCIPLINA DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

4.1	Lingua.....	pag. 38
4.2	Ius variandi	pag. 38
4.3	Tariffe/Tasse sovrapprezzi.....	pag. 39
4.4	Indebito arricchimento.....	pag. 40
4.5	Clausola che consente al vettore la sostituzione del proprio aeromobile con quello di un'altra compagnia.....	pag. 40
4.6	Vincoli e costi per i viaggi con i bambini	pag. 40
4.7	Viaggi di gestanti.....	pag. 40
4.8	Trasporto di animale al seguito.....	pag. 41
4.9	Orario ufficiale del vettore.....	pag. 41
4.10	Rifiuto di imbarco.....	pag. 41
4.11	Omissione dell'informazione della possibilità della richiesta del risarcimento del danno.....	pag. 42
4.12	Forma scritta a mezzo raccomandata per la richiesta dei rimborsi..	pag. 42
4.13	Bagagli.....	pag. 42

4.14	Limitazione della responsabilità per il contenuto dei bagagli.....pag.	43
4.15	Consegna del bagaglio.....pag.	43
4.16	Consegna del bagaglio ritrovato.....pag.	43
4.17	Esonero per colpa lieve.....pag.	43
4.18	Bagaglio da stivare.....pag.	43
4.19	Danno al bagaglio e limitazione della responsabilità.....pag.	44
4.19.1.1	Limitazione della responsabilità del vettore.....pag.	44
4.19.1.2	Foro competente.....pag.	44

5. LA CLAUSOLA CAPESTRO NEL CASO RYANAIR

.....pag. 48

6. BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

.....pag. 51

1. INTRODUZIONE

La presente tesi, farà fronte allo studio approfondito sulle **Clausole Vessatorie** (clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto) ed il Codice del Consumatore (provvedimento emanato nel 2005 che raccoglie tutta la normativa a tutela del consumatore). In particolar modo si farà riferimento al caso Ryanair.

L'attuale società ha riscontrato una crescente numerosità e varietà di casi in cui vendono sempre più limitati i diritti dei consumatori; in particolar modo si fa riferimento a “termini e condizioni” che troviamo con la stipula di un contratto. In questo caso facciamo riferimento a quanto previsto dalle condizioni generali di trasporto dalla compagnia Ryanair, in quanto stabiliscono che in caso di qualsiasi controversia che dovesse insorgere da o in relazione a tale contratto, sarà soggetta alla competenza esclusiva dei Tribunali Irlandesi, costringendo i clienti non irlandesi della compagnia a sostenere elevati costi e ciò potrebbe indurli a rinunciare all'azione legale. Quanto detto fino ad ora possiamo definire questo come “**Contratto Capestro**”.

Il **Contratto Capestro** fa riferimento ad alcuni tipi di contratti particolarmente “stringenti” che non offrono scelte al consumatore finendo per limitare ogni autonomia e possibilità di fuga; è un contratto nettamente sbilanciato nelle clausole che lo compongono poiché sono a favore di una parte ed a discapito di un'altra. Queste clausole non sono necessariamente sinonimo di trappole, in quanto esse possono anche essere scritte in modo chiaro, è il loro contenuto sostanziale a rendere il contratto capestro. Il contratto è quindi quasi sempre valido ed efficace. Come regola generale è

impegno di ogni persona leggere ciò che gli viene proposto e decidere se accettare o meno, anche se non gli è data possibilità di modificare il contenuto della scrittura.

In alcuni casi, la legge stabilisce solo un particolare onere di forma: quando la clausola è vessatoria, ossia particolarmente svantaggiosa, vi deve essere una seconda firma del contraente, diversamente si considera non apposta.

2. IL PASSEGGERO CONSUMATORE E IL CONTRATTO

Nel diritto italiano, la protezione dei consumatori è oggi affidata al Codice del Consumo, punto di arrivo di un processo sviluppatosi negli ultimi decenni. Nel Codice del Consumo sono confluite le norme del codice civile sulle clausole abusive e sulla garanzia da prodotto, i decreti legislativi sulle vendite a distanza e fuori dai locali commerciali, la pubblicità, i pacchetti turistici. Il consumatore è definito (art. 3) persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. Nella Parte III del Codice del Consumo con il nomen "rapporto di consumo", sono raccolte le norme sulle clausole vessatorie, sul credito al consumo, sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali, sui contratti a distanza, inclusi quelli che il consumatore può stipulare su internet. Il Titolo I riguarda i contratti del consumatore in generale, il Titolo II l'esercizio dell'attività commerciale e il Titolo III le modalità contrattuali. Il Codice del Consumo prevede alcuni obblighi generali, tra i quali spicca l'obbligo di fornire al consumatore informazioni adeguate sul prodotto o

sul servizio (art. 5). In particolare, si dispone che le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

3. CLAUSOLE VESSATORIE NEL CONTRATTO

TRA PROFESSIONISTA E CONSUMATORE

1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.
2. Si presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di:
 - a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista (1);

- b)** escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
- c)** escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;
- d)** prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;
- e)** consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;
- f)** imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;
- g)** riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;
- h)** consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;

- i)** stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;
- l)** prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;
- m)** consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;
- n)** stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;
- o)** consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto;
- p)** riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;
- q)** limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;
- r)** limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;

s) consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo;

t) sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;

u) stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;

v) prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. È fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del codice civile.

v-bis) imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR (2);

v-ter) rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperimento della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V (3).

3. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari a tempo indeterminato il professionista può, in deroga alle lettere h) e m) del comma 2:

a) recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore;

b) modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto.

4. Se il contratto ha ad oggetto la prestazione di servizi finanziari il professionista può modificare, senza preavviso, sempreché vi sia un giustificato motivo in deroga alle lettere n) e o) del comma 2, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo alla prestazione finanziaria originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione al consumatore che ha diritto di recedere dal contratto.

5. Le lettere h), m), n) e o) del comma 2 non si applicano ai contratti aventi ad oggetto valori mobiliari, strumenti finanziari ed altri prodotti o servizi il cui prezzo è collegato alle fluttuazioni di un corso e di un indice di borsa o di un tasso di mercato finanziario non controllato dal professionista, nonché la compravendita di valuta estera, di assegni di viaggio o di vaglia postali internazionali emessi in valuta estera.

6. Le lettere n) e o) del comma 2 non si applicano alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano espressamente descritte.

(1) Lettera modificata dall'articolo 5 del D.lgs. 23 ottobre 2007, n.221.

(2) Lettera inserita dall'articolo 1, comma 9, del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130. A norma dell'articolo 2, comma 1, del D.L.gs. 130/2015, le presenti disposizioni si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

(3) Lettera inserita dall'articolo 1, comma 9, del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130. A norma dell'articolo 2, comma 1, del D.L.gs. 130/2015, le presenti disposizioni si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

3.1 ARTICOLO N.34

Accertamento della vessatorietà delle clausole

1. La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione ed alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.
2. La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, nè all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile.
3. Non sono vessatorie le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero che siano riproduttive di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione europea o l'Unione europea.

4. Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.
5. Nel contratto concluso mediante sottoscrizione di moduli o formulari predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, incombe sul professionista l'onere di provare che le clausole, o gli elementi di clausola, malgrado siano dal medesimo unilateralmente predisposti, siano stati oggetto di specifica trattativa con il consumatore.

3.2 ARTICOLO N.35

Forma e interpretazione

1. Nel caso di contratti di cui tutte le clausole o talune clausole siano proposte al consumatore per iscritto, tali clausole devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile.
2. In caso di dubbio sul senso di una clausola, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.
3. La disposizione di cui al comma 2 non si applica nei casi di cui all'articolo 37.

3.3 ARTICOLO N.36

Nullità di protezione

1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 33 e 34 sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto.
2. Sono nulle le clausole che, quantunque oggetto di trattativa, abbiano per oggetto o per effetto di:
 - a) escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
 - b) escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
 - c) prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.
3. La nullità opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice.
4. Il venditore ha diritto di regresso nei confronti del fornitore per i danni che ha subito in conseguenza della declaratoria di nullità delle clausole dichiarate abusive.
5. È nulla ogni clausola contrattuale che, prevedendo l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente titolo , laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea (1)

(1) Così rettificato in Gazz. Uff. 3 gennaio, n. 2.

3.4 ARTICOLO N.37

Azione inibitoria

1. Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137, le associazioni rappresentative dei professionisti e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente titolo (1).
2. L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669- bis e seguenti del codice di procedura civile.
3. Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.
4. Per quanto non previsto dal presente articolo, alle azioni inibitorie esercitate dalle associazioni dei consumatori di cui al comma 1, si applicano le disposizioni dell'articolo 140.

(1) Così rettificato in Gazz. Uff. 3 gennaio, n. 2.

3.5 ARTICOLO N.37 bis

(Tutela amministrativa contro le clausole vessatorie) (1)

1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, sentite le associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale e le camere di commercio interessate o loro unioni, d'ufficio o su denuncia, ai soli fini di cui ai commi successivi, dichiara la vessatorietà delle clausole inserite nei contratti tra professionisti e consumatori che si concludono mediante adesione a condizioni generali di contratto o con la sottoscrizione di moduli, modelli o formulari. Si applicano le disposizioni previste dall'articolo 14, commi 2, 3 e 4, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 5. In caso di inottemperanza, a quanto disposto dall'Autorità ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 euro a 20.000 euro. Qualora le informazioni o la documentazione fornite non siano veritiere, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 euro a 40.000 euro.
2. Il provvedimento che accerta la vessatorietà della clausola e' diffuso anche per estratto mediante pubblicazione su apposita sezione del sito internet istituzionale dell'Autorità, sul sito dell'operatore che adotta la clausola ritenuta vessatoria e mediante ogni altro mezzo ritenuto opportuno in relazione all'esigenza di informare compiutamente i consumatori a cura e spese dell'operatore. In caso di inottemperanza alle disposizioni di cui al

presente comma, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

3. Le imprese interessate hanno facoltà di interpellare preventivamente l'Autorità in merito alla vessatorietà delle clausole che intendono utilizzare nei rapporti commerciali con i consumatori secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 5. L'Autorità si pronuncia sull'interpello entro il termine di centoventi giorni dalla richiesta, salvo che le informazioni fornite risultino gravemente inesatte, incomplete o non veritiere. Le clausole non ritenute vessatorie a seguito di interpello non possono essere successivamente valutate dall'Autorità per gli effetti di cui al comma 2. Resta in ogni caso ferma la responsabilità dei professionisti nei confronti dei consumatori.
4. In materia di tutela giurisdizionale, contro gli atti dell'Autorità, adottati in applicazione del presente articolo, è competente il giudice amministrativo. È fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario sulla validità delle clausole vessatorie e sul risarcimento del danno.
5. L'Autorità, con proprio regolamento, disciplina la procedura istruttoria in modo da garantire il contraddittorio e l'accesso agli atti, nel rispetto dei legittimi motivi di riservatezza. Con lo stesso regolamento l'Autorità disciplina le modalità di consultazione con le associazioni di categoria rappresentative a livello nazionale e con le camere di commercio interessate o loro unioni attraverso l'apposita sezione del sito internet di cui al comma 2

nonché' la procedura di interpello. Nell'esercizio delle competenze di cui al presente articolo, l'Autorità può sentire le autorità di regolazione o vigilanza dei settori in cui i professionisti interessati operano, nonché' le camere di commercio interessate o le loro unioni. 6. Le attività di cui al presente articolo sono svolte con le risorse umane, strumentali e finanziarie già disponibili a legislazione vigente.

- (1) Articolo aggiunto dall'articolo 5, comma 1, del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27.

3.6 ARTICOLO N.46

Ambito di applicazione (1)

1. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo si applicano, a qualsiasi contratto concluso tra un professionista e un consumatore, inclusi i contratti per 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.
2. In caso di conflitto tra le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo e una disposizione di un atto dell'Unione europea che disciplina settori specifici, quest'ultima e le relative norme nazionali di recepimento prevalgono e si applicano a tali settori specifici.

3. Le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo non impediscono ai professionisti di offrire ai consumatori condizioni contrattuali piu' favorevoli rispetto alla tutela prevista da tali disposizioni.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.7 ARTICOLO N.50

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali (1)

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.

2. Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità all'articolo 59, comma 1, lettera o).

3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole.

4. Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 euro:

a) il professionista fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato dal contratto, le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere b) e c), e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), h) ed m), ma può scegliere di non fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito;

b) la conferma del contratto fornita conformemente al comma 2 del presente articolo contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.8 ARTICOLO N.51

Requisiti formali per i contratti a distanza (1)

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica

l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.

5. Fatto salvo il comma 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata e l'informativa di cui all'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

Tale conferma comprende:

a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e

b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

(1) Articolo modificato dall'articolo 7, comma 1, del D.lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, successivamente sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

3.9 ARTICOLO N.52

Diritto di recesso (1)

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, 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 diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:

a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:

1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;

2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata,

di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.10 ARTICOLO N.54

Esercizio del diritto di recesso (1)

1. Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può:

- a)** utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; oppure
- b)** presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

2. Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso di cui all'articolo 52, comma 2, e all'articolo 53 se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso e' inviata dal consumatore prima della scadenza del periodo di recesso.

3. Il professionista, oltre alle possibilità di cui al comma 1, può offrire al consumatore l'opzione di compilare e inviare elettronicamente il modulo di recesso tipo riportato all'allegato I, parte B, o una qualsiasi altra dichiarazione esplicita sul sito web del professionista. In tali casi il professionista comunica senza indugio al consumatore una conferma di ricevimento, su un supporto durevole, del recesso esercitato.

4. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso conformemente al presente articolo incombe sul consumatore.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.11 ARTICOLO N.55

Effetti del recesso (1)

1. L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure

b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.12 ARTICOLO N.56

Obblighi del professionista nel caso di recesso (1)

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. È nulla qualsiasi clausola che preveda

limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

2. Fatto salvo il comma 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. n. 21/2014.

3.13 ARTICOLO N.57

Obblighi del consumatore nel caso di recesso (1)

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al

professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore. Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione 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. Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 49, comma 1, lettera h).

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il

consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:

1) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità all'articolo 49, comma 1, lettere h) ed l); oppure

2) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità all'articolo 50, comma 3, e dell'articolo 51, comma 8; oppure

b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:

1) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 52;

2) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure

3) il professionista ha ommesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 50, comma 2, o all'articolo 51, comma 7.

5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 56, comma 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 2, comma 1, del D.lgs. 2 agosto 2007, n. 146, successivamente modificato dall'articolo 8, comma 1, del D.lgs. 23 ottobre 2007, n. 221 e, da ultimo, sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

3.14 ARTICOLO N.58

Effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori (1)

1. Fatto salvo quanto previsto dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il consumatore esercita il suo diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 52 a 57, eventuali contratti accessori sono risolti di diritto,

senza costi per il consumatore, ad eccezione di quelli previsti dall'articolo 56, comma 2, e dall'articolo 57.

(1) Articolo modificato dall'articolo 19-bis, comma 1, del D.L. 30 dicembre 2005, n. 273, convertito, con modificazione, dalla Legge 23 febbraio 2006, n. 51; dall'articolo 20 bis, comma 4, del D.L. 25 settembre 2009, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla Legge 20 novembre 2009, n. 166 e, da ultimo, sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 con la decorrenza di cui all' articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

3.15 ARTICOLO N.59

Eccezioni al diritto di recesso (1)

1. Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a:

- a)** i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- b)** la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;

- c)** la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- d)** la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- e)** la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- f)** la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;
- g)** la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- h)** i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari;
- i)** la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;

l) la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;

m) i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;

n) la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;

o) la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso.

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

Sezione IV Disposizioni generali (1)

3.16 ARTICOLO N.66

Tutela amministrativa e giurisdizionale (1)

1. Al fine di garantire il rispetto delle disposizioni contenute nelle Sezioni da I a IV del presente Capo da parte degli operatori, trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli 27, 139, 140, 140-bis, 141 e 144 del presente Codice.

2. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo nonché dell'articolo 141-sexies, commi 1, 2 e 3, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti (2).

3. In materia di accertamento e sanzione delle violazioni, si applica l'articolo 27, commi da 2 a 15, del presente Codice.

4. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato svolge le funzioni di autorità competente ai sensi dell'articolo 3, lettera c), del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, nelle materie di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo.

5. È comunque fatta salva la giurisdizione del giudice ordinario. È altresì fatta salva la possibilità di promuovere la risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti al rapporto di consumo, nelle materie di cui alle sezioni da I a IV del presente capo, mediante il ricorso alle procedure di cui alla parte V, titolo II-bis, del presente codice (3).

(1) Articolo sostituito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all'articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

(2) Comma modificato dall'articolo 1, comma 6, del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130. A norma dell'articolo 2, comma 1, del D.L.gs. 130/2015, le presenti disposizioni si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

(3) Comma sostituito dall'articolo 1, comma 7, del D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130. A norma dell'articolo 2, comma 1, del D.L.gs. 130/2015, le presenti disposizioni si applicano a decorrere dal 9 gennaio 2016.

3.17 ARTICOLO N.66 bis

Foro competente (1)

1. Per le controversie civili inerenti all'applicazione delle Sezioni da I a IV del presente capo la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

(1) Articolo inserito dall'articolo 1, comma 1, del D.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, con la decorrenza di cui all' articolo 2, comma 1, del D.lgs. 21/2014.

4. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO, TRASPORTO AEREO E DISCIPLINA DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

Si dicono contratti per adesione i contratti predisposti unilateralmente da una parte (di regola un'impresa) per regolare una serie indefinita di rapporti, ai quali l'oblato (di regola la parte economicamente più debole) si limita a prestarvi adesione.

In Italia, come in altri ordinamenti, il problema della disciplina delle condizioni generali di contratto e dei contratti conclusi mediante moduli o formulari fu posto in dottrina solo nei primi anni del '900, quando la contrattazione di massa cominciò ad essere praticata e a porre, nella sua regolamentazione, problemi interpretativi e di coordinazione con le norme generali. Sembra opportuno ricordare che il nostro codice del 1942, sulla scia di una serie di esigenze segnalate dalla dottrina sviluppatasi tra le due guerre, costituì il primo esempio di una soluzione sistematica del problema. Il sistema italiano è oggi costituito, come è noto, su un insieme di norme (art. 1341, 1342, 1370, 1679, 2211) che regolano il fenomeno sia nel momento formativo, sotto il profilo dell'accordo delle parti (1341-1342), sia nel momento dell'interpretazione del contratto (1370) che in un suo aspetto particolare.

La Suprema Corte (Cass., 20 marzo 2010, n. 6802) ha precisato che la disciplina di tutela del consumatore posta dagli art. 33 e ss. del codice del consumo prescinde dal tipo contrattuale prescelto dalle parti e dalla natura della prestazione oggetto del contratto, trovando applicazione sia in caso di predisposizione di moduli o formulari in vista dell'utilizzazione per una serie indefinita di rapporti, che di contratto singolarmente predisposto. Infatti, detta disciplina è volta a garantire il consumatore dalla unilaterale predisposizione e sostanziale imposizione del contenuto contrattuale da parte del professionista, quale possibile fonte di abuso sostanziatesi nella preclusione per il consumatore della possibilità di esplicitare la propria autonomia contrattuale, con la conseguenza che la vessatorietà della clausola può ben attenersi anche al rapporto contrattuale che sia stato singolarmente ed individualmente negoziato

per lo specifico affare, risultando, quindi, categoria diversa dall'onerosità ex art. 1341, comma 2, con cui concorre unicamente nell'ipotesi, per l'appunto, di contratti unilateralmente predisposti da un contraente in base a moduli o formulari in vista dell'utilizzazione per una serie indefinita di rapporti.

Quanto poi alle **condizioni generali di contratto di trasporto aereo**, ci si chiede, affinché siano idonee ad una corretta informazione del passeggero, se siano più opportune delle informazioni particolarmente dettagliate o se più opportune delle condizioni generali particolarmente sintetiche.

4.1 LINGUA

Chiarezza e comprensibilità sono due delle caratteristiche previsti dagli articoli 5 e 9 del Codice del Consumo affinché una clausola possa essere considerata non vessatoria. Compagnie che svolgono un'attività di *domestic flight*, riportano sui loro siti internet molte pagine in lingua inglese e quelle tradotte in italiano sono contraddistinte dalla clausola che in caso di contestazione prevale il documento redatto in lingua inglese. È facile quindi comprendere come sia di difficile comprensione un testo (contenente per es., norme sull'imbarco, sulla privacy oppure regolamenti interni delle compagnie sulle regole di imbarco dei bagagli) redatto in una lingua non conosciuta dal consumatore- previsione vessatoria anche ai sensi dell'art. 33 comma 2, lett.I) Cod. Cons. (adesione a clausole che non si è in grado di comprendere).

4.2 IUS VARIANDI

Si deve poi rilevare, che le compagnie aeree nelle condizioni di contratto si riservano, di regola, la facoltà di variare tali condizioni in qualsiasi momento senza indicare,

neppure per tipologie generali, le casistiche da richiamare. Ciò confligge con l'art 33, comma 2, lett. m) c. cons. in quanto l'operatore aereo si riserva poteri unilaterali di modificazione del contenuto del regolamento contrattuale senza che nel contratto siano preventivamente indicati i giustificati motivi che lo consentono.

4.3 TARIFFE/TASSE E SOVRAPPREZZI

Risulta vessatoria la clausola che prevede la modifica del prezzo finale del biglietto dopo la sua emissione in caso di modifiche di tasse ed oneri aggiuntivi. Il prezzo deve essere chiaro e certo al momento della conclusione del contratto. Inoltre risulta vessatorio il prelievo automatico sulla carta di credito dell'eventuale aumento di oneri o tasse, senza al contempo prevedere la restituzione automatica sulla carta di credito, ad opera della compagnia, in presenza di riduzione degli stessi, imponendo al consumatore di richiederne il rimborso. Vessatorio risulta anche il pagamento di un servizio obbligatorio (es. check-in online) laddove il viaggiatore/consumatore non ha alcuna possibilità di scelta nel compiere o meno l'operazione. Si ha pertanto un aumento del costo finale per un servizio fisso pagato separatamente ed obbligatoriamente, senza che sia prevista la possibilità per il consumatore di recedere in presenza di una variazione eccessiva (in alcuni casi tali costi raggiungono e superano i costi iniziali). Tali clausole violano anche quanto disposto dall'art. 3, Legge 40/07 sulla trasparenza delle tariffe aeree. Così pure tutti quei servizi aggiuntivi che le compagnie offrono (la scelta del posto, l'accesso facilitato, il bagaglio aggiuntivo, il menù personalizzato, l'imbarco prioritario) sono legittimi a condizione che il loro costo venga presentato in modo chiaro e sia bene comprensibile al consumatore medio.

4.4 INDEBITO ARRicchIMENTO

Nel caso di biglietti emessi a tariffa speciale, che non prevedono il rimborso, se il passeggero non parte, si configura un "indebito arricchimento" in capo alla compagnia se questa non rimborsa la parte relativa alle tasse aeroportuali, in quanto la compagnia incassa delle provviste per conto della società aeroportuale alla quale mai verserà visto che il passeggero non partirà.

4.5 CLAUSOLA CHE CONSENTE AL VETTORE LA SOSTITUZIONE DEL PROPRIO AEROMOBILE CON QUELLO DI UN'ALTRA COMPAGNIA

Tale clausola è da considerare vessatoria allor quando vengono meno le garanzie di qualità, sicurezza e i diritti garantiti da colui con il quale si è sottoscritto il contratto. Il Codice del Consumo considera vessatorie le clausole che consentono al professionista di sostituire a sé un terzo, nei rapporti derivanti dal contratto, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti del consumatore.

4.6 VINCOLI E COSTI PER I VIAGGI CON I BAMBINI

La classificazione dei bambini differisce per fascia di età da compagnia a compagnia. Solitamente i bambini con età inferiore ai due anni non pagano il biglietto perché non hanno diritto al posto; pagano solo un supplemento a copertura dell'assicurazione. In diversi casi tale supplemento risulta addirittura superiore al costo del biglietto a tariffa speciale previsto per un adulto. Dubbia la clausola che prevede la presenza di un adulto per ogni *infant* viaggiante (una mamma con due gemelli di età inferiore a 2 anni non viene imbarcata senza la presenza di un altro adulto).

4.7 VIAGGIO DI GESTANTI

Dubbia la clausola che impone alla gestante il possesso di un certificato medico redatto in inglese. Illegittima del tutto, in quanto contrasta con l'art. 10 del reg. CE n.1107/2006, la previsione di un supplemento per il trasporto di persone con mobilità ridotta.

4.8 TRASPORTO DI ANIMALE AL SEGUITO

Desta perplessità che la disponibilità di tale servizio venga confermata al momento del check-in e non al momento dell'acquisto del biglietto, tenuto conto che per il consumatore può essere determinante sapere di poter viaggiare con il suo animale domestico al momento della stipula del contratto e non all'atto del check-in.

4.9 ORARIO UFFICIALE DEL VETTORE

Tutte le compagnie indicano l'orario come elemento non essenziale del contratto. Questo viene considerato vessatorio in quanto limita la possibilità per il consumatore di richiedere gli eventuali danni in caso di prestazione eseguita in modo inesatto o parziale (es. ritardo), oltre al fatto che prevede un impegno definitivo e preciso in capo al viaggiatore (es. recarsi in aeroporto entro un determinato orario) mentre la prestazione del professionista non è vincolata. Ciò limita anche la possibilità per il consumatore di opporre eccezioni in merito alla parziale o inesatta esecuzione della prestazione, non essendo l'orario un elemento essenziale del contratto. Così pure è vessatoria la possibilità per la compagnia di modificare gli orari dopo l'acquisto del biglietto, senza alcun obbligo di motivazione e comunicazione

4.10 RIFIUTO DI IMBARCO

È vessatoria la clausola presente in alcuni contratti, che permette la possibilità alla compagnia aerea di rifiutare l'imbarco di un disabile, in presenza di una prenotazione confermata e di una preventiva comunicazione data alla compagnia aerea circa lo stato di invalidità. Vessatoria in quanto siamo in presenza di un vincolo definitivo del consumatore, mentre la prestazione della compagnia è lasciata alla sua discrezionalità. Così pure dubbia risulta la clausola del rifiuto di imbarco in assenza di valida documentazione di viaggio per l'ingresso del passeggero nel paese di destinazione o di transito. L'argomento riguarda il riconoscimento di alcuni documenti da parte di compagnie straniere che effettuano servizio su tratte nazionali che non riconoscono come documenti di validità idonei la patente o le tessere rilasciate dagli ordini professionali o dai ministeri.

4.11 OMISSIONE DELL'INFORMAZIONE DELLA POSSIBILITA' DELLA RICHIESTA DEL RISARCIMENTO DEL DANNO

Scarsa o per nulla presente nelle condizioni generali di contratto l'informativa sulla possibilità della richiesta di risarcimento del danno in caso di imbarco negato.

4.12 FORMA SCRITTA A MEZZO RACCOMANDATA PER LA RICHIESTA DEI RIMBORSI

Risulta vessatoria per ingiustificato squilibrio la forma scritta a mezzo raccomandata per la richiesta dei rimborsi in caso di mancata fruizione del servizio per cause non imputabili al passeggero.

4.13 BAGAGLIO

4.14 LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA' PER IL CONTENUTO DEI BAGAGLI

Diversi contratti riportano clausole relative ai limiti di rimborso per il danneggiamento del bagaglio e del loro contenuto. Tale clausola risulta vessatoria in quanto poco chiara e trasparente. Sarebbe auspicabile una indicazione chiara e precisa sui limiti e gli importi.

4.15 CONSEGNA DEL BAGAGLIO

Dubbie sono le espressioni per la consegna del bagaglio nelle quali si parla di consegna in "termini ragionevoli oppure non appena possibile". Esse si prestano a valutazioni discrezionali della compagnia aerea e limitano l'eventuale azione di responsabilità da parte del viaggiatore.

4.16 CONSEGNA DEL BAGAGLIO RITROVATO

Vessatoria la clausola che pone a carico del viaggiatore l'onere del ritiro, presso l'aeroporto di destinazione, del bagaglio ritrovato, anche dopo diversi giorni. Il viaggiatore oltre al disagio di non aver ricevuto il bagaglio a destinazione deve sostenere l'onere (a volte difficoltoso) di recuperare il bagaglio presso l'aeroporto che ha già lasciato da ore o da giorni.

4.17 ESONERO PER COLPA LIEVE

Vessatoria la clausola che esonera il vettore per i danni subiti dal bagaglio per colpa lieve.

4.18 BAGAGLIO DA STIVARE

Risulta vessatorio il pagamento di un supplemento eccessivamente oneroso (a volte di importo superiore allo stesso biglietto per il trasporto del passeggero) nel caso in cui il bagaglio trasportato in stiva non sia idoneo e debba essere stivato.

4.19 DANNI AL BAGAGLIO E LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

Previsioni di limitazioni della responsabilità del vettore in merito al bagaglio, quando questo rientra nell'ambito della disponibilità del vettore, sono vessatorie in quanto il vettore risponde dal momento in cui ha avuto in consegna il bagaglio sino alla sua riconsegna, senza alcuna distinzione se sia o meno nella sua disponibilità di fatto. Vessatoria risulta anche la clausola che esclude la responsabilità del vettore se il consumatore, in caso di bagaglio danneggiato, non presenta immediata contestazione dei danni al momento del ritiro. Tale clausola non considera l'ipotesi di vizi occulti e non apparenti.

LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA' DEL VETTORE Vessatoria la clausola che limita o esclude la responsabilità del vettore quando il viaggio viene di fatto effettuato da un sub-vettore (vettore effettivo) a cui il vettore con il quale si è concluso il contratto (vettore contraente) ha appaltato il servizio. Questa clausola pregiudica la difesa del consumatore/viaggiatore, che non è in grado di conoscere, fin dal momento della stipula del contratto, chi sia la sua controparte contrattuale.

FORO COMPETENTE Quasi tutti i contratti riportano quale foro competente quello della sede della compagnia aerea. In due casi si prevede un foro speciale ed una legge applicabile (procedura) ulteriormente speciale "applicata la Legge

inglese e la giurisdizione non esclusiva delle Corti dell'Inghilterra e del Galles".

Si suggerisce la sua riformulazione che, là dove il cliente sia un consumatore, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. A) cod. cons., il foro competente è quello della residenza o del domicilio eletto dallo stesso.

Sul foro dei contratti stipulati tra professionista e consumatore è noto che la giurisprudenza si è orientata nel senso che, presumendo la vessatorietà della clausola che stabilisce come sede del foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore, il legislatore abbia introdotto con l'art. 1469 bis, comma 3, n. 19, c.c., ora trasfuso nell'art. 33, comma 2, lett. u), c. cons., un foro esclusivo speciale che non può essere derogato nemmeno da clausole che stabiliscano un foro coincidente con uno dei fori legali di cui agli artt. 18 e 20 c.p.c., se diverso da quello del consumatore.

Risultano pertanto vessatorie, ex art. 33, – comma 2, – lett. u) c. cons., vista anche la chiara posizione assunta dopo una iniziale incertezza dalla giurisprudenza, quelle clausole che persistono nell'indicare come giudice competente quello di un luogo, generalmente coincidente con quello dove ha sede l'operatore, diverso da dove risiede o ha eletto domicilio il consumatore.

La sopravvivenza di tali clausole, si spiega, probabilmente, con l'effetto di scoraggiamento che si intende creare nei confronti del consumatore al quale è indicato un giudice competente di frequente assai lontano dal luogo di residenza o domicilio, nonché con l'interesse degli operatori ad evitare di sostenere i forti oneri implicati dal sostenere un contenzioso polverizzato su tutto il territorio nazionale.

La Suprema Corte ha ancora di recente ribadito che per ritenere superata la presunzione di vessatorietà della clausola, contenuta in un contratto tra un professionista e un consumatore, che stabilisca come sede del foro competente una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo di quest'ultimo, non è sufficiente invocare esigenze gestionali ed organizzative del professionista.

È da segnalare che nelle condizioni generali di contratto di trasporto aereo esaminate manca spesso la clausola di previsione del foro competente in caso di insorgenza di controversie o se presente non tiene conto che l'azione per il risarcimento del danno promossa dal passeggero, di norma consumatore, trova disciplina propria nel codice del consumo che prevede quale foro esclusivo competente per le controversie in materia quello del consumatore.

Anche l'Associazione Adiconsum ha rilevato come quando sia previsto il foro competente in caso di controversie, di regola l'operatore individua quale foro competente, in via esclusiva, quello del giudice del proprio foro. Tale clausola, però, risulta vessatoria ex art. 33, comma 2, lett. u) c. cons., poiché sottrae il consumatore al giudice del luogo della sua residenza.

È da rilevare, inoltre, che generalmente nel richiamo al foro competente si rinvia al dettato normativo di cui all'art. 33 della Convenzione di Montreal del 1999 che sancisce quattro fori alternativi innanzi ai quale il passeggero ha la facoltà di attivare una controversia nei confronti del vettore. In caso di lesioni o morte del passeggero la norma, individua poi, il c.d. quinto foro ovvero quello della residenza del passeggero al momento del sinistro.

Il criterio normativo della norma internazionale individua i collegamenti, in modo concorrente, finalizzati alla determinazione dell'autorità giurisdizionale competente a decidere della controversia e pertanto alla determinazione della giurisdizione e non della competenza che rimane regolata dalle norme processuali interne¹⁶⁵.

L'art. 33 lett. u), c. cons. statuisce, nelle controversie tra consumatore e professionista, la competenza territoriale esclusiva del giudice del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo e quindi si presume vessatoria la clausola che prevede una diversa località come sede del foro competente.

Dato l'importante rilievo pratico della questione, è da rimarcare che si presume vessatoria, ex art. 33 – comma 2 – lett. u) c. cons. la clausola che - nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di un modulo predisposto dal professionista - designa, quale foro competente per le controversie che da esso derivano, una località diversa da quella di residenza del consumatore.

Nel caso specifico di conclusione del contratto on line con pagamento con carta di credito si pongono problemi particolari per la corretta individuazione del foro competente innanzi al quale attivare un contenzioso giudiziario, in quanto è assai difficoltoso individuare con esattezza il server del sito internet del vettore e quindi dell'impresa che ha stipulato il contratto; in ossequio, però, ai principi del nostro ordinamento il contratto si riterrà concluso nel luogo in cui il passeggero riceve conferma dell'avvenuto acquisto del biglietto e pertanto il luogo di residenza del consumatore.

5. LA CLAUSOLA CAPESTRO NEL CASO RYANAIR

Il termine **capestro** indica la fune per legare gli animali per la testa. Quando un tempo si diceva «condannare al capestro» si indicava la corda usata per impiccare. Per quanto forte possa essere, il paragone si presta bene per raffigurare l'idea di alcuni contratti particolarmente “stringenti” che non offrono scelte al consumatore, finendo per limitarne ogni autonomia e possibilità di fuga.

Un **contratto capestro** è un contratto nettamente sbilanciato: che garantisce, da un lato, facoltà e poteri a un soggetto mentre pone vincoli e condizioni limitative all'altro; non è necessariamente un contratto illegale o contrario alla legge, anche perché se così fosse sarebbe automaticamente nullo e non ci sarebbe neanche necessità di porsi il problema se rispettarlo o no, ma sicuramente è un contratto dove ci può essere l'abuso di una parte (quella che ha scritto il contratto) nei confronti dell'altra (che invece si è limitata a sottoscriverlo, senza poter intervenire in anticipo sul suo contenuto). Il nostro ordinamento tutela il consumatore da queste tipologie di clausole considerate “oppressive”. Il **contratto capestro** è quasi sempre valido ed efficace, anche se la legge stabilisce un particolare onere di forma: quando la clausola è **vessatoria**, ossia

particolarmente svantaggiosa vi deve essere una seconda firma del contraente, diversamente si considera non apposta. In casi rari ed eccezionali in contratto è **annullabile** dove annullabile non significa nullo o illegittimo, ma solo che, se la parte lo vuole e comunque non oltre cinque anni dalla stipula, può sciogliersi dall'accordo con effetti retroattivi.

Tra i nuovi termini e condizioni di trasporto resi noti da Ryanair è previsto che l'unico foro competente in caso di controversie che dovessero insorgere da o in relazione al contratto è quello irlandese. Una clausola che risulta essere contraria alla Normativa Europea ed in parti con l'art.33 de Codice del Consumo in quanto parla chiaro a riguardo: in un contratto concluso tra un professionista e un consumatore prevedere un foro competente diverso da quello di residenza del consumatore è considerata una clausola vessatoria. Si presumono vessatorie le clausole che hanno per oggetto o per effetto condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospendere l'esecuzione, oppure sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, proroghe o rinnovazioni tacite del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria.

Le clausole considerate **vessatorie** sono inefficaci, mentre il contratto rimane efficace per il resto. L'inefficacia opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice. È inefficace ogni clausola contrattuale che, prevedendo

l'applicabilità al contratto di una legislazione di un Paese extracomunitario, abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione assicurata dal presente capo, laddove il contratto presenti un collegamento più stretto con il territorio di uno Stato membro dell'Unione europea.

Nel caso Ryanair in caso di controversie legali occorre rivolgersi ad un Tribunale Irlandese, tutto questo è contrario alla normativa, poiché essa afferma che il foro competente per la risoluzione delle controversie deve essere quello dello stato cui appartiene il consumatore, in ogni caso lascia la possibilità a quest'ultimo di scegliere.

Nel caso in cui un viaggiatore dovesse richiedere un rimborso online e questo non vada a buon fine, le nuove clausole previste dalla compagnia costringerebbero i clienti non irlandesi della compagnia (che sono la stragrande maggioranza) a sostenere costi che potrebbero indurli a rinunciare all'azione legale, considerato che solo di parcella per l'avvocato potrebbero andar via oltre 2000 euro. A riguardo si è pronunciato anche il Commissario Europeo per la Giustizia Vera Jourovà scrivendo su Twitter: “Il fatto che i passeggeri possano adire le vie legali solo in Irlanda è chiaramente contro i diritti dei consumatori. Mi appello alle autorità che tutelano i consumatori perché agiscano”.

L'intervento è stato molto apprezzato da Federconsumatori che rilancia: “Per tutelare i viaggiatori non bastano annunci e commenti sui social network. Abbiamo già denunciato in altre occasioni le condotte poco trasparenti di Ryanair, che sempre più spesso adotta provvedimenti finalizzati a limitare impropriamente i diritti dei viaggiatori, e il problema sta assumendo dimensioni importanti nel settore dei trasporti

e del turismo. Considerando dunque la rilevanza della questione, chiediamo non solo che l'appello del Commissario non cada nel vuoto ma anche che le stesse istituzioni UE intervengano quanto prima con azioni concrete a difesa dei cittadini, varando provvedimenti ad hoc per impedire a Ryanair di applicare clausole vessatorie, per garantire la possibilità di ricorrere alla tutela legale in tutti i Paesi in cui la compagnia è operativa e per garantire il rispetto delle regole da parte di tutti gli operatori”.

CONCLUSIONE

L'evoluzione della legislazione comunitaria ed interna ha determinato un profondo cambiamento nell'assetto dei rapporti tra imprenditori e consumatori.

Si pone maggiore attenzione alla figura giuridica del consumatore quale soggetto portatore di diritti, in grado di contrastare nella contrattazione la posizione di forza del contraente, attraverso la rivendicazione di contenuti contrattuali più equi e trasparenti nella redazione delle clausole.

SITOGRAFIA

- <https://sosviaggiatore.it/ryanair-condizioni-contrattuali-e-clausole-vessatorie/>
- https://www.ilmattino.it/primopiano/cronaca/ryanair_piloti_partita_iva-3248391.html
- <https://www.ilprimatonazionale.it/approfondimenti/contratti-capestro-turni-massacranti-e-piloti-in-fuga-cosa-succede-a-ryanair-73012/>

- https://www.repubblica.it/economia/diritti-e-consumi/trasporti/2018/10/12/news/ryanair_spunta_la_clausola_apestro_si_puo_fare_causa_solo_in_irlanda-208546842/
- <https://www.studiolegaleparenti.com/diritto-civile/fa-abuso-di-diritto-il-colosso-che-stipula-un-contratto-a-norma-ma-apestro/>
- https://www.repubblica.it/argomenti/Contratto_apestro
- https://www.studiocataldi.it/guide_legali/contratto/le-clausole-vessatorie.asp
- <https://ricerca.repubblica.it/repubblica/archivio/repubblica/1995/07/03/direttiva-con-clausola-apestro.html>
- https://www.studiolegale-online.net/contratti_06.php
- <https://www.civile.it/news/visual.php?num=82449>
- https://www.milomb.camcom.it/c/document_library/get_file?uuid=d9af8946-a9e8-4dc0-81ab-2c232d291430&groupId=10157