

# INDICE SOMMARIO

*Presentazione* ..... v

## I IL DIRITTO DEI CONSUMATORI

### I.1

#### **Introduzione**

di *Guido Alpa*

1.	Contratti tra privati, contratti tra professionisti, contratti con i consumatori ....	3
2.	Il diritto dei consumatori .....	4
2.1.	Le fasi del processo di tutela .....	4
2.2.	Le fonti del diritto dei consumatori .....	10
2.3.	Il codice del consumo .....	16
3.	I diritti dei consumatori in ambito europeo e la loro attuazione nel diritto interno .....	23
3.1.	La tutela del consumatore in ambito europeo: la Carta europea dei consumatori del 1973 .....	23
3.2.	La risoluzione del 1975 e i programmi iniziali della comunità economica europea .....	25
3.3.	Politiche comunitarie e interventi frammentati .....	26
3.4.	L'atto unico, il trattato di Maastricht e i nuovi programmi comunitari ..	27
3.5.	L' <i>acquis</i> comunitario nel diritto dei consumi .....	29
3.6.	La svolta del Trattato di Amsterdam .....	30
3.7.	La convenzione europea sulla legge applicabile in materia di obbligazioni contrattuali .....	33
3.8.	La tutela del consumatore nei principi generali del diritto comunitario e nella giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea ...	38
3.9.	Nuove politiche di tutela dei consumatori nell'Unione europea .....	41

3.10. La Carta di Nizza e il Trattato di Lisbona .....	47
3.11. L'attuazione delle direttive comunitarie nel diritto interno .....	47

## I.2

### I contratti dei consumatori nella prospettiva europea

di *Raffaele Torino*

1. La tutela degli interessi economici dei consumatori e l'intervento europeo nella materia dei contratti dei consumatori .....	51
2. Profili strutturali della disciplina europea di armonizzazione dei contratti dei consumatori .....	54
2.1. Protezione dei consumatori e realizzazione del mercato interno. Il fondamento normativo della politica europea di armonizzazione dei contratti dei consumatori .....	56
2.2. Profili generali dell'armonizzazione europea dei contratti dei consumatori .....	61
2.2.1. Attuazione e interpretazione delle direttive di armonizzazione dei contratti dei consumatori .....	61
2.2.2. Dall'armonizzazione minima all'armonizzazione completa .....	65
2.3. L'effettività della disciplina di armonizzazione dei contratti dei consumatori .....	67
2.3.1. L'applicazione <i>ex officio</i> del diritto europeo dei contratti dei consumatori .....	69
3. Profili generali del modello europeo di disciplina dei contratti dei consumatori .	72
3.1. La nozione di consumatore .....	73
3.2. La controparte contrattuale del consumatore: l'operatore economico professionale .....	75
3.3. La fase pre-contrattuale e gli obblighi informativi dell'operatore economico professionale .....	76
3.4. La stipulazione dei contratti dei consumatori .....	79
3.5. La forma dei contratti .....	80
3.5.1. Il linguaggio dei contratti dei consumatori .....	82
3.6. L'eterodeterminazione del contenuto del contratto .....	83
3.7. Il diritto di recesso .....	84
3.8. Irrinunciabilità dei diritti derivanti dalle direttive di armonizzazione e applicazione necessaria del diritto armonizzato .....	86
3.9. Sanzioni e strumenti di ricorso .....	87
4. Diritto europeo dei contratti dei consumatori e diritto contrattuale europeo ...	88
4.1. La proposta di regolamento di un diritto comune europeo della vendita .....	93

## I.3

### La libertà di scelta del consumatore finale di fronte alle pratiche commerciali

di *Liliana Rossi Carleo*

1. La libertà come espressione di una scelta non condizionata .....	103
2. La definizione dell'art. 18, comma 1, lett. <i>d</i> ), cod. cons. ....	110

3. La neutralità della definizione rispetto alla valutazione dell'attività .....	114
4. L'intima connessione fra i nuovi artt. 18 ss. e l'art. 39 cod. cons. ....	116
5. Una necessaria utopia: il passaggio dal profilo microeconomico a quello macroeconomico .....	117
6. Conclusioni .....	120

## II

### LE « PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE »

#### II.1

##### La definizione di pratiche commerciali scorrette tra « professionisti » e « consumatori »

di *Alessandro Saccomani*

1. La Direttiva 2005/29/CE in materia di « pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori » .....	125
2. Le nozioni di « consumatore », « professionista », « prodotto », « pratica commerciale », « consumatore medio » e « consumatore vulnerabile » .....	137
3. L'ambito applicativo della normativa volta a contrastare le « pratiche commerciali scorrette » tra « professionisti » e « consumatori » .....	166
4. Le « pratiche commerciali scorrette » .....	174
5. Le « pratiche commerciali ingannevoli » .....	183
6. Le « pratiche commerciali aggressive » .....	203
7. Le « pratiche commerciali » considerate in ogni caso « scorrette » .....	211
8. La « <i>self regulation</i> » come strumento per autoresponsabilizzare i professionisti, tutelare i consumatori e garantire il « <i>fair trading</i> » .....	220
9. Spunti sistematici ed ipotesi critiche sulle conseguenze remediali della violazione del divieto contro le « pratiche commerciali scorrette », ai sensi e per gli effetti del Titolo III della Parte II del codice del consumo .....	230

#### II.2

##### Pratiche commerciali scorrette e profili rimediali individuali

di *Ubaldo Perfetti*

1. Le innovazioni al codice del consumo apportate dal d.lgs. n. 146/2007 sulle <i>pratiche commerciali scorrette</i> e la tutela individuale del consumatore anche alla luce della <i>nuova formulazione dell'art. 140-bis codice del consumo</i> . Impostazione del problema .....	257
2. L'idoneità della pratica commerciale scorretta a condizionare patologicamente il <i>se</i> del contratto del consumatore, o il suo contenuto. Il <i>silenzio</i> della normativa sui rimedi individuali, piuttosto che escludere, autorizza a ricercarne fondamento e natura .....	261
3. La tutela del consumatore imperniata sulla <i>nullità di protezione</i> e sulla nullità di <i>diritto comune</i> : critica ed individuazione dei limiti .....	265

- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 4. | La tutela affidata alla impugnazione del contratto per errore o dolo: limiti derivanti dall'applicabilità in questo caso della disciplina di diritto comune da giudicarsi più ristretta di quella del d.lgs. n. 146/2007 .....         | 273 |
| 5. | La tutela mediata dall'art. 1337 c.c.; il problema dell'ultrattività della responsabilità precontrattuale una volta stipulato il contratto ed il risarcimento in forma specifica <i>ex art.</i> 2058 c.c.: il diniego di effetti ..... | 285 |

### III

#### LA FASE PRECONTRATTUALE

##### III.1

##### I rimedi nella fase precontrattuale

di *Luca Di Donna*

- |    |  |     |
|----|--|-----|
| 1. | La <i>disclosure</i> nelle trattative .....                | 297 |
| 2. | I rimedi applicati dalla giurisprudenza .....              | 301 |
| 3. | Le soluzioni prospettate dal diritto privato europeo ..... | 319 |

##### III.2

##### Trattative individuali nei contratti dei consumatori conclusi tramite siti web e sindacato di vessatorietà delle clausole

di *Fabio Bravo*

- |      |   |     |
|------|---|-----|
| 1.   | Le trattative individuali nei contratti <i>business to consumer</i> stipulati tramite siti Internet: storia di un'idea e sua implementazione in un sistema prototipale (« <i>E-Contract-U System</i> ») ..... | 346 |
| 1.1. | La tesi della conducibilità tramite siti <i>web</i> di trattative individuali <i>ex art.</i> 34, comma 4, cod. cons. ....   | 346 |
| 1.2. | Le posizioni adesive e non adesive riscontrate in dottrina .....  | 355 |
| 1.3. | Sviluppo dell'idea in ambito progettuale e realizzazione del prototipo « <i>E-Contract-U System</i> » .....   | 358 |
| 1.4. | Analisi della tesi alla luce dell'esperienza maturata nella realizzazione del prototipo. L'ordine del discorso .....  | 359 |
| 2.   | « Concorrenza negoziale », responsabilità sociale di impresa e trattative <i>online</i> delle clausole contrattuali .....   | 360 |
| 3.   | « Potere di predisposizione » e requisiti del sistema telematico per la trattativa individuale su siti <i>web</i> : approccio e metodo .....  | 368 |
| 4.   | Nozione giuridica e requisiti della « trattativa individuale » nei contratti con i consumatori .....  | 374 |
| 4.1. | I requisiti « negativi » del « negoziato individuale » nella direttiva 93/13/CEE .....  | 374 |
| 4.2. | I requisiti « positivi » elaborati dalla dottrina: individualità, serietà, effettività .....  | 377 |
| 4.3. | I requisiti della trattativa individuale al vaglio giurisprudenziale. L'ordinanza della Cass. n. 24262/2008 .....   | 387 |

5.	Esemplificazione di trattativa individuale tramite sito Internet attraverso il sistema prototipale « <i>E-Contract-U</i> » .....	390
5.1.	Dimostrabilità della tesi secondo cui le trattative individuali rilevanti ex art. 34, comma 4, cod. cons., idonee ad escludere la clausola vessatoria dal sindacato di vessatorietà, possono essere svolte anche tramite siti <i>web</i> appositamente predisposti in tal senso per volontà del professionista .....	390
5.2.	Struttura del sistema prototipale .....	391
5.3.	Funzionalità lato professionista. La questione delle « clausole opzionali esaustive » e delle « contropartite » giuridiche ed economiche alle scelte negoziali multiple .....	392
5.4.	Funzionalità lato contraente-consumatore. Interattività del sistema (reattività del sistema alle scelte del consumatore e restituzione dinamica dei risultati) .....	410
5.5.	Esempio di trattativa della clausola relativa al recesso convenzionale ....	414
6.	Riflessioni conclusive e considerazioni <i>de jure condendo</i> , con riferimento all'emanando regolamento comunitario sul diritto europeo delle vendite .....	420
	Bibliografia .....	424

## IV

### LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

#### IV.1

##### **Contratti con i consumatori: contratti negoziati fuori dei locali commerciali**

di *Maria Alessandra Livi*

##### Sezione I. Profili generali

1.	La disciplina dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali tra codice di consumo e codice civile .....	431
2.	La direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori .....	441

##### Sezione II. La disciplina contenuta nel codice di consumo

3.	Campo di applicazione .....	445
4.	Esclusioni .....	459
5.	Informazione sul diritto di recesso: <i>a</i> ) qualificazione e conseguenze della sua violazione .....	467
6.	( <i>Segue</i> ): <i>b</i> ) contenuto dell'obbligo di informazione .....	482
7.	( <i>Segue</i> ): <i>c</i> ) forma, modalità e momento temporale dell'obbligo di informazione .....	485
8.	Diritto di recesso del consumatore: profili generali, esclusioni, esercizio, decorrenza .....	494

9. Rinvio alla normativa recante la riforma della disciplina del commercio .....	500
10. Sanzioni amministrative (e penali) .....	503

#### Sezione III. La direttiva 2011/83/UE

11. Struttura della direttiva. Le definizioni ed il suo ambito di applicazione .....	505
12. Obblighi di informazione .....	511
13. Requisiti formali .....	516
14. Diritto di recesso: profili generali, decorrenza, conseguenze, obblighi per le parti, esclusioni .....	518
15. Conclusioni .....	525
Bibliografia .....	526

### IV.2

#### I contratti a distanza nell'evoluzione del diritto privato europeo

di *Fabio Bravo*

1. L'ambito del discorso .....	529
2. Fonti e sintesi della disciplina interna di attuazione della direttiva 97/7/CE (artt. 50 ss. cod. cons.) .....	533
3. Il ruolo strategico dei contratti a distanza e l'armonizzazione massima contenuta nella direttiva 2011/83/UE .....	546
4. La riorganizzazione della disciplina sui contratti negoziati con tecniche speciali (a distanza e fuori dei locali commerciali) e le ulteriori peculiarità del nuovo impianto normativo .....	550
5. Connotati della contrattazione a distanza. L'intermediazione della tecnica e il recepimento delle nuove esigenze di protezione del consumatore: limiti al potere di predisposizione dell'assetto tecnologico .....	558
6. ( <i>Segue</i> ): rafforzamento quali-quantitativo degli obblighi informativi, contrattualizzazione delle informazioni precontrattuali e compressione del <i>jus variandi</i> .....	562
7. ( <i>Segue</i> ): razionalizzazione della disciplina sul <i>jus poenitendi</i> e introduzione dei modelli <i>standard</i> (istruzioni « tipo » da consegnare al consumatore e modulo per l'esercizio del recesso) .....	574
8. ( <i>Segue</i> ): tipizzazione del contratto di vendita e del contratto di servizi .....	584
9. ( <i>Segue</i> ): aste <i>on-line</i> .....	589
10. Ulteriori considerazioni .....	590
11. Il decreto legislativo di attuazione della direttiva 2011/83/UE .....	591
Bibliografia .....	596

### IV.3

#### Le clausole vessatorie

di *Aldo Scarpello*

1. Premessa: il travagliato <i>excursus</i> normativo .....	603
2. Dal « contratto di massa » al contratto del consumatore .....	608
3. La frammentazione delle discipline e la risoluzione delle antinomie .....	613
4. Significativo squilibrio e buona fede .....	618

5. La definizione di consumatore .....	622
6. L'accertamento della vessatorietà .....	625
7. La clausola intrasparente .....	631
8. La nullità di protezione .....	634
9. La tutela amministrativa contro le clausole vessatorie .....	637
Bibliografia .....	638

#### IV.4

##### **Le clausole abusive e il diritto comune europeo della vendita**

di *Francesco Paolo Patti*

1. La nuova proposta di regolamento per un diritto comune europeo della vendita .....	643
2. ( <i>Segue</i> ): la disciplina delle clausole abusive .....	646
3. L'ambito soggettivo di applicazione e le finalità perseguite dalla Commissione europea con lo strumento opzionale .....	648
4. L'ambito di controllo oggettivo. Le clausole non individualmente negoziate ....	656
5. ( <i>Segue</i> ): l'esclusione del controllo delle clausole principali e gli obblighi di trasparenza .....	659
6. I parametri di controllo nei contratti dei consumatori e in quelli tra imprese. Clausole generali e diritto dispositivo .....	661
7. Ulteriori criteri di individuazione delle clausole abusive: le liste di clausole .....	668
8. Il ruolo della Corte di giustizia: possibile mutamento di orientamenti giurisprudenziali e mancato accoglimento nel progetto degli indirizzi giurisprudenziali consolidati .....	672
9. Conclusioni .....	675

#### IV.5

##### ***Jus variandi***

di *Aldo Scarpello*

1. Quadro generale: tra stabilità e flessibilità delle relazioni contrattuali. Il dibattito sulla validità della clausola .....	679
2. <i>Jus variandi</i> e accordo. Autonomia privata e gestione del rapporto .....	683
3. <i>Jus variandi</i> e certezza giuridica .....	685
4. <i>Jus variandi</i> e funzione del contratto .....	689
5. <i>Jus variandi</i> ed effetti del contratto .....	695
6. <i>Jus variandi</i> nei contratti dei consumatori .....	700
7. <i>Jus variandi</i> nel settore bancario .....	713
7.1. Contratto e attività bancaria .....	713
7.2. Il <i>jus variandi</i> nella disciplina della trasparenza bancaria .....	716
7.3. L'approvazione della disciplina sui contratti dei consumatori e la prima riforma dell'art. 118 T.u.b. ....	719
7.4. Le recenti riforme dell'art. 118 T.u.b.: il d.lgs. n. 141/2010 e la l. n. 106/2011 .....	723
7.5. L'attuale formulazione dell'art. 118 T.u.b.: problemi applicativi .....	725

8. I problemi di coordinamento tra la disciplina bancaria e la disciplina prevista dagli artt. 33 ss. cod. cons. ....	733
Bibliografia .....	739

## V

### ADEMPIMENTO, INADEMPIMENTO, RECESSO

#### V.1

#### Il recesso nel codice del consumo

di *Alessandro Barca*

1. Premessa .....	747
2. <i>Ius poenitendi</i> all'interno del codice del consumo .....	749
3. Il recesso per i contratti e le proposte contrattuali a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali .....	751
3.1. ( <i>Segue</i> ): ambito di applicazione della disciplina .....	753
3.2. ( <i>Segue</i> ): esercizio del diritto di recesso .....	754
3.3. Effetti del recesso nel contratto .....	756
4. I contratti negoziati fuori dai locali commerciali .....	758
4.1. ( <i>Segue</i> ): la disciplina previgente il codice (d.lgs. n. 50/1992) .....	759
4.2. ( <i>Segue</i> ): i contratti negoziati fuori dai locali commerciali nel codice del consumo .....	765
4.3. ( <i>Segue</i> ): il recesso, il dovere d'informazione ed esclusioni dalla disciplina .....	768
5. I contratti a distanza .....	772
5.1. ( <i>Segue</i> ): la disciplina previgente il codice (d.lgs. n. 185/1999) .....	773
5.2. ( <i>Segue</i> ): i contratti a distanza nel codice del consumo .....	777
6. Contratti a distanza aventi ad oggetto servizi finanziari .....	784
6.1. ( <i>Segue</i> ): il diritto di recesso .....	787
6.2. ( <i>Segue</i> ): esclusioni .....	789
6.3. ( <i>Segue</i> ): esercizio del diritto di recesso .....	790
6.4. ( <i>Segue</i> ): effetti del recesso .....	793
7. Televendite e contratti conclusi su Internet .....	794
8. Contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili .....	796
8.1. ( <i>Segue</i> ): il diritto di recesso .....	799
8.2. ( <i>Segue</i> ): esercizio del diritto di recesso .....	800
8.3. ( <i>Segue</i> ): effetti del recesso .....	801
9. Servizi turistici .....	801



9.1. ( <i>Segue</i> ): il diritto di recesso .....	805
9.2. ( <i>Segue</i> ): il recesso come reazione al limitato <i>ius variandi</i> del professionista .....	807

## V.2

### I rimedi della riparazione e sostituzione nella vendita di beni di consumo: indirizzi giurisprudenziali della Corte di giustizia dell'Unione europea

di *Stefania Gentile*

1. Premessa .....	811
2. Caso Putz, causa C-87/09 .....	813
3. Caso Weber, causa C-65/09 .....	818
4. Conclusioni .....	821

## VI

### RAPPORTI BANCARI E FINANZIARI

#### VI.1

#### Profili generali dei contratti del consumatore per la fruizione di servizi bancari, finanziari, di investimento ed assicurativi

di *Guido Alpa - Paolo Gaggero*

1. Il quadro normativo europeo: ritardi e difficoltà nelle strategie di difesa del risparmiatore .....	827
2. L'ordinamento creditizio .....	834
3. Mercati finanziari e servizi di investimento .....	865
4. Il codice delle assicurazioni .....	906

#### VI.2

#### La disciplina del credito ai consumatori

di *Andrea Costa*

1. Le ragioni di una normativa sul credito al consumo e l'intervento del legislatore europeo .....	913
2. Le prospettive di armonizzazione: la direttiva 08/48/CE sui contratti di credito ai consumatori .....	919
3. La nuova disciplina italiana: fattispecie negoziale e ambito d'applicazione ....	927
3.1. Le norme a tutela del consumatore .....	929
3.2. Gli obblighi informativi .....	931
3.3. La valutazione del merito creditizio .....	942
3.4. Le norme di protezione sostanziale .....	944

4. Conclusioni .....	952
Bibliografia .....	956

### VI.3

#### La portabilità dei mutui

di *Andrea Fusaro*

1. La c.d. « portabilità dei mutui » sullo sfondo delle innovazioni introdotte in tema di finanziamenti .....	963
1.1. L'anticipata estinzione dei mutui .....	967
1.2. La cancellazione dell'ipoteca .....	972
1.3. La rinegoziazione .....	978
2. I profili incerti della portabilità .....	979
2.1. I segmenti più controversi .....	980
2.1.1. Il regime delle eccezioni .....	984
2.1.2. Il ruolo della pubblicità .....	985
2.1.3. I margini di variabilità del credito garantito .....	987
2.2. La procedura di portabilità .....	988
2.2.1. La struttura negoziale .....	990
2.2.2. Il regime formale .....	992
2.2.3. La conservazione dei benefici fiscali .....	994
2.2.4. Il divieto di « rendere oneroso » l'esercizio della facoltà di surrogazione .....	994
3. Un bilancio .....	996
3.1. Tecnicismi normativi e strategie ermeneutiche .....	996
3.2. Ricaricare l'ipoteca? .....	998
3.3. Il ridimensionamento dell'accessorietà dell'ipoteca .....	1000
3.4. Le ricadute rispetto all'inquadramento della portabilità .....	1003

### VI.4

#### Gli obblighi informativi precontrattuali nei contratti di investimento finanziario. Per l'armonizzazione dei modelli regolatori e per l'uniformazione delle regole di diritto comune

di *Guido Alpa*

1. Una premessa .....	1005
2. L'informazione precontrattuale in materia di servizi finanziari: cenni al diritto comunitario .....	1010
3. Gli obblighi informativi nel T.u.f. e nei regolamenti emanati dalla Consob ...	1015
4. Il modello francese .....	1020
5. Il modello tedesco .....	1025
6. Il modello inglese .....	1027

7. Il <i>Draft Common Frame of Reference</i> sui principi del diritto contrattuale europeo .....	1031
8. Diritto comune e diritto speciale .....	1033

## VI.5

### Violazione delle norme *antitrust* e contraente bancario ed assicurativo in Francia ed in Italia

di *Elisabetta Corapi*

1. Premessa .....	1037
2. « <i>Public</i> » e « <i>private antitrust enforcement</i> » .....	1039
3. L'ambito di applicabilità della normativa europea e la competenza giurisdizionale .....	1043
4. La decisione dell' <i>Autorité de la Concurrence</i> del 20 settembre 2010 in tema di cartello tra banche .....	1047
5. Le norme <i>antitrust</i> nell'ordinamento bancario .....	1049
6. La decisione della Cassazione del 20 giugno 2011 in tema di intesa tra compagnie d'assicurazioni e danno al consumatore .....	1053
7. La traslazione del danno .....	1054
8. Conclusioni .....	1059

## VII

### I CONTRATTI SPECIALI

#### VII.1

#### La vendita di beni di consumo. Garanzie e rimedi

di *Giovanna Capilli*

1. Introduzione .....	1065
2. L'attuazione della direttiva 99/44/CE nell'ordinamento italiano .....	1068
3. La garanzia legale ed i destinatari della garanzia .....	1073
4. La garanzia di conformità del bene al contratto: l'esperienza italiana .....	1080
5. Ambito di applicazione .....	1084
6. L'obbligo del venditore di consegnare beni conformi al contratto .....	1088
7. I criteri presuntivi della conformità .....	1092
8. I rimedi a tutela del consumatore .....	1094
9. Il risarcimento dei danni .....	1102
10. Il diritto di regresso del venditore nei confronti del responsabile della mancanza di conformità .....	1105
11. I termini .....	1111
12. La garanzia convenzionale .....	1116
13. L'azione diretta del produttore in caso di mancanza di conformità del bene ...	1121
14. Carattere imperativo delle disposizioni a tutela del consumatore .....	1122
15. Il processo di armonizzazione: dalla direttiva 99/44/CE alla proposta per un diritto europeo della vendita [Proposta 2011/0284 (COD)] .....	1124

15.1. Il <i>Feasibility Study</i> .....	1127
15.2. La Comunicazione della Commissione su « Un Diritto Comune Europeo della Vendita per agevolare le transazioni commerciali transfrontaliere nel Mercato Unico » - COM (2011) 636 final .....	1128
16. <i>Common European Sales Law: CESL</i> .....	1129
17. CESL: il contenuto .....	1135

## VII.2

### La responsabilità del produttore

di *Fabio Toriello*

1. Problemi di sovranità: l'autonomia legislativa degli Stati membri .....	1141
2. Inquadramento generale e rapporti con le discipline concorrenti .....	1144
3. I soggetti responsabili .....	1150
4. La nozione di « prodotto » .....	1151
5. Difettosità ed insicurezza. L'onere della prova .....	1152
6. Contenuto della prova esonerativa .....	1163
7. La selezione dei danni risarcibili .....	1165

## VII.3

### I contratti del turismo organizzato nel codice del turismo

di *Angelo Venchiarutti*

1. Ragioni e novità della disciplina dei contratti del turismo organizzato nel Codice del turismo .....	1169
2. La riforma della direttiva europea in materia di pacchetti turistici e servizi turistici assistiti .....	1178
3. Ambito di applicazione oggettivo: i pacchetti turistici .....	1182
4. Le crociere turistiche .....	1184
5. I servizi turistici non accessori .....	1186
6. Il prezzo del pacchetto turistico .....	1188
7. Ambito di applicazione soggettivo: l'organizzatore e l'intermediario .....	1189
8. Il turista .....	1194
9. Obblighi di informazione e di documentazione .....	1195
10. L'opuscolo informativo .....	1198
11. Forma e contenuto del contratto di vendita di "pacchetti turistici" .....	1203
12. "Prenotazione" del pacchetto turistico e recesso .....	1207
13. Modifiche del contratto: la sostituzione del turista con un terzo .....	1209
14. La revisione del prezzo .....	1211
15. Modifiche delle condizioni contrattuali prima della partenza .....	1213
16. Sopravvenienze del contratto dopo la partenza .....	1215
17. Recesso e diritti del turista .....	1217
18. La cancellazione del viaggio e il c.d. <i>overbooking</i> .....	1218
19. Il sistema delle responsabilità .....	1221
20. La responsabilità di organizzatore e intermediario .....	1227
21. Le difformità dagli standard qualitativi del servizio .....	1230
22. La responsabilità per la condotta degli ausiliari .....	1233

23. Ipotesi di esonero della responsabilità .....	1236
24. Gli obblighi di soccorso .....	1239
25. La nuova previsione sul danno da vacanza rovinata .....	1240
26. Il risarcimento del danno .....	1255
27. La tutela dei diritti del turista. I reclami .....	1258
28. Mediazione e risoluzione alternativa delle controversie .....	1259
29. Le garanzie offerte al turista. La polizza assicurativa .....	1262
30. Il fondo di garanzia .....	1264

## VII.4

### Servizi pubblici

di *Valeria Vignolo*

1. Premessa terminologica .....	1267
2. Servizi pubblici e diritto comunitario .....	1268
3. La tutela dell'utente nell'evoluzione legislativa .....	1275

## VII.5

### La multiproprietà

di *Pier Filippo Giuggioli*

1. Premessa e origini del fenomeno .....	1287
2. Natura del diritto .....	1291
2.1. Multiproprietà immobiliare .....	1292
2.2. Modello societario .....	1295
2.3. Multiproprietà alberghiera .....	1296
3. Esperienza comunitaria .....	1297
4. Ambito di applicazione della normativa italiana .....	1302
4.1. Definizione di « consumatore » e di « operatore » .....	1305
5. Ambito territoriale di applicazione .....	1306
6. Obbligo di informazione .....	1308
6.1. ( <i>Segue</i> ): obbligo di informazione .....	1311
7. Modificazioni consentite del formulario informativo .....	1314
8. Inosservanza dell'obbligo di informazione .....	1315
9. Pubblicità commerciale .....	1316
10. Requisiti del contratto .....	1317
11. Inosservanza dell'obbligo di contenuto .....	1318
12. Diritto di recesso .....	1319
13. Divieto di acconti .....	1321
14. Obbligo di fideiussione .....	1321
15. Risoluzione dei contratti accessori .....	1324
16. Disposizioni specifiche concernenti i contratti relativi a prodotti per le vacanze a lungo termine .....	1326
17. Sanzioni .....	1327
18. Lo scambio .....	1328
19. La rivendita .....	1333

20. Multiproprietà, prodotti per le vacanze di lungo termine e prodotti finanziari ...	1334
21. Strumenti di tutela e codici di condotta .....	1337

## VIII

### CONCILIAZIONE, ARBITRATO E *CLASS ACTION*

#### VIII.1

##### Arbitrato e conciliazione nei contratti dei consumatori

di *Tomaso Galletto*

1. Introduzione .....	1341
2. Arbitrato e conciliazione nel sistema delle ADR ( <i>Alternative Dispute Resolution</i> ) .....	1343
3. I consumatori e le ADR nel diritto comunitario .....	1346
4. ( <i>Segue</i> ): il <i>Consultation Paper</i> del 2011 .....	1349
5. La risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori: l'arbitrato dei consumatori .....	1351
5.1. ( <i>Segue</i> ): un approccio cauto all'arbitrato dei consumatori .....	1352
5.2. ( <i>Segue</i> ): il quadro di riferimento comunitario .....	1353
5.3. ( <i>Segue</i> ): arbitrato e clausole vessatorie nella prospettiva del recepimento della direttiva comunitaria n. 93/13 .....	1356
5.4. ( <i>Segue</i> ): le opinioni della dottrina e della giurisprudenza .....	1357
5.5. ( <i>Segue</i> ): il codice del consumo e l'occasione mancata .....	1360
5.6. ( <i>Segue</i> ): arbitrati amministrati nei settori dei servizi bancari e finanziari .....	1362
5.7. ( <i>Segue</i> ): il ruolo delle Camere di commercio .....	1366
5.8. ( <i>Segue</i> ): arbitrato dei consumatori e Corte di giustizia UE .....	1366
6. La conciliazione nelle controversie dei consumatori .....	1372
6.1. ( <i>Segue</i> ): il nuovo interesse per la mediazione nell'ultimo decennio ....	1372
6.2. ( <i>Segue</i> ): la diffusione delle ADR in Italia .....	1382
6.3. ( <i>Segue</i> ): la conciliazione presso i Corecom .....	1383
6.4. ( <i>Segue</i> ): la conciliazione presso la Consob in materia di servizi di investimento .....	1386
6.5. ( <i>Segue</i> ): la direttiva comunitaria n. 52/2008 del 21 maggio 2008 .....	1390
6.6. ( <i>Segue</i> ): le iniziative del legislatore nell'ambito della riforma del processo civile del 2009: la delega del governo in materia di disciplina della conciliazione stragiudiziale .....	1392
6.7. ( <i>Segue</i> ): l'attuazione della delega: il d.lgs. n. 28/2010 e le scelte del legislatore delegato .....	1395
6.8. ( <i>Segue</i> ): l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione .....	1402
6.9. ( <i>Segue</i> ): i limiti all'accesso alla giustizia da parte dei consumatori nella giurisprudenza costituzionale e comunitaria .....	1411

6.10. ( <i>Segue</i> ): aspetti problematici della conciliazione nel diritto dei consumatori .....	1415
Bibliografia .....	1419

## VIII.2

### I profili « sostanziali » di tutela dell'azione di classe

di *Giuseppe Conte*

1. Dalla tutela « <i>collettiva risarcitoria</i> » alla tutela « <i>individual-cumulativa</i> » .....	1425
2. I criteri per identificare e delimitare la “classe” di riferimento. Il presupposto della « omogeneità » o della identità dei diritti .....	1428
3. I « diritti contrattuali » vantati da consumatori e utenti che versano in una « situazione omogenea » rispetto al medesimo professionista .....	1435
4. I « diritti omogenei » dei consumatori finali di un « determinato prodotto o servizio » nei confronti del relativo produttore .....	1437
5. La tutela risarcitoria e restitutoria dei consumatori e utenti avverso comportamenti anticoncorrenziali: la promozione del c.d. <i>private antitrust enforcement</i> attraverso il giudizio di classe .....	1441
6. La promozione dell'azione di classe avverso le pratiche commerciali scorrette: i complessi risvolti di <i>private enforcement</i> della nuova disciplina .....	1453
7. Il preliminare vaglio di ammissibilità dell'azione da parte del tribunale. In particolare, il contributo del tribunale alla concreta delimitazione della “classe” di riferimento. L'opportunità di procedere alla delimitazione di “sotto-classi” .....	1465

## VIII.3

### Il nuovo ruolo dei consumatori e delle imprese per la promozione dello sviluppo sostenibile

di *Rafi Korn*

1. Una premessa .....	1471
2. L'origine della responsabilità sociale d'impresa e la sua diffusione nel mercato globale .....	1473
3. Il Libro Verde dell'Unione europea sulla responsabilità sociale e le risposte degli <i>stakeholders</i> .....	1477
4. ( <i>Segue</i> ): i rilievi dei consumatori al Libro Verde ed il loro ruolo nell'implementazione delle politiche di responsabilità sociale ed ambientale d'impresa ...	1479
5. Le aree di azione della responsabilità sociale: la tutela ambientale ed il principio di integrazione .....	1483
6. L'approccio c.d. « <i>Triple Bottom Line</i> » e la responsabilità ambientale d'impresa .....	1487
7. Dal mecenatismo d'impresa alla figura di Adriano Olivetti: l'evoluzione della RSI nell'ottica della tutela del consumatore .....	1489
8. L'evoluzione più recente: dalla c.d. « <i>stakeholder theory</i> » alla crisi economica globale .....	1491
9. Il ruolo dell'Unione europea e degli Stati membri nello sviluppo della responsabilità sociale ed ambientale d'impresa .....	1496

10. La nuova concezione dell'ambiente e l'utilizzo normativo del principio dello sviluppo sostenibile .....	1499
11. Responsabilità sociale e responsabilità ambientale d'impresa: due categorie giuridiche a confronto .....	1504
12. La nuova coscienza ecologica nel mondo ed il Sesto Programma d'azione dell'Unione europea in materia ambientale .....	1506
13. Gli strumenti giuridici per garantire il rispetto degli obblighi di responsabilità sociale ed ambientale: dai codici di condotta alla Convenzione di <i>Aarhus</i> .	1510