



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

FRANCIA

TUTELA DEL CONSUMATORE IN FRANCIA

di

Avv. Francesco Misuraca

www.smaf-legal.com

Premessa

La normativa del *Code de la Consommation* recepisce tutte le regole del diritto comunitario in tema di tutela del consumatore in Francia, infatti con Ordinanza del 23/08/2001 vengono recepite sette direttive della UE.

Il codice regola il controllo amministrativo sulle clausole abusive e applica pienamente tutta le seguenti direttive: n. 374/85, n. 357/87, n. 450/84 che ha subito modifiche dalla direttiva n. 55/97, n. 59/92 e n. 7/97.

La pubblicità comparativa è stata autorizzata con la *Loi* n. 92-60 del 18/01/1992 ed è disciplinata dagli artt. L121-8 e seguenti del *Code de la Consommation*. E' stata autorizzata nella misura in cui costituisce un mezzo di informazione del consumatore, inoltre, essa non deve essere ingannevole o tale da indurre in errore. La comparazione dei prodotti deve essere, infatti, obiettiva.

L'Ordinanza del 23 agosto 2001 sopprime l'obbligo di comunicazione preventiva dell'annuncio comparativo.

Elementi di base della tutela del consumatore

Il *Code de la Consommation* contiene regole relative alla tutela del consumatore contro alcune forme e tecniche di vendita, regole sul controllo del contenuto dei contratti e regole di tutela per gli acquisti compiuti d'impulso, sotto pressione o con raggiro.

La disciplina dei contratti al consumo concerne:

- informazioni sui consumatori,
- pratiche commerciali,
- condizioni generali dei contratti.

Sono previste disposizioni specifiche in tema di contratti al consumo, per il credito al consumo e per le abitazioni. Nel codice sono disciplinati anche l'abuso di una situazione di debolezza o di ignoranza, le associazioni di consumatori, le clausole abusive, la

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

pubblicità comparativa, la disciplina delle diverse forme di vendita, la sicurezza del consumatore, la vendita a distanza e la vendita senza esplicita ordinazione.

Clausole vessatorie

L'art. L132-1 del Code afferma che, nei contratti conclusi tra soggetti professionali e non professionali (consumatori), sono considerate clausole abusive quelle che hanno per oggetto la realizzazione, in danno di un soggetto non professionale o di un consumatore, di uno squilibrio evidente tra i diritti e le obbligazioni delle parti del contratto.

Il contratto che contiene clausole abusive resterà applicabile per le parti non abusive, solo se può sussistere senza di esse. Le clausole abusive si riterranno non scritte.

L'allegato dell'art. L132-1 fa un elenco, non esaustivo, di clausole abusive; sono tali, per esempio, le clausole che hanno per oggetto:

- a) l'esclusioni di responsabilità del professionista;
- b) l'esclusione o la limitazione dei diritti del consumatore;
- c) condizioni potestative a favore del professionista;
- d) ritenzione di somme a favore del professionista, senza correlativo diritto del consumatore;
- e) indennità di importo sproporzionatamente elevato a carico del consumatore;
- f) facoltà di risoluzione discrezionale e unilaterale del professionista;
- g) recesso senza ragionevole preavviso nel contratto di durata indeterminata a favore del professionista;
- h) proroghe automatiche di un contratto a tempo determinato;
- i) certificazione dell'adesione del consumatore a clausole non visionate prima della conclusione del contratto;
- j) modifiche unilaterali del contratto a favore del professionista;
- k) modifiche unilaterali delle caratteristiche dei prodotti a favore del professionista;
- l) aumenti o modifiche unilaterali dei prezzi;
- m) diritto esclusivo del professionista di interpretare una qualsiasi clausola del contratto.

D'altro lato, l'abuso nei riguardi di situazione di debolezza o di ignoranza è disciplinato dal *Code de la Consommation*, il quale sanziona negativamente il consenso estorto mediante pressione commerciale nei confronti di soggetti vulnerabili. Ciò vale sia per vendite a domicilio sia mediante telefono o via telematica o in situazione d'urgenza. Vengono applicati in questo caso gli artt. L122-8 e L122-9 del *Code*, nei confronti di

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax.: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax.: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

chiunque abbia abusato della situazione di debolezza o di ignoranza, al fine di ottenere somme di denaro in contanti, con bonifico, con assegno (postale o bancario) o ordini di pagamento scritti e con carta di credito o vendita di beni immobiliari in mancanza di un controvalore reale.

L'abuso può anche avere risvolti penali, se commesso nei confronti di un minore o di persona particolarmente vulnerabile per motivi di età, di malattia, di infermità, di minorità fisica o psichica, o di donna in stato di gravidanza noto al venditore.

Infine, l'art. L442-6 del *Code du Commerce* (introdotto con *Loi* n. 2001-420 del 15/05/2001 e con *Loi* n. 2003-7 del 03/01/2003) considera come pratica discriminatoria una serie di ipotesi che obbligano il responsabile alla riparazione del pregiudizio arrecato; ciò si verifica quando, p.e.:

- vengono praticati prezzi, ritardi nei pagamenti, condizioni di vendita, ecc., globalmente distorsivi della concorrenza;
- si ottengono, o si cerca di ottenere, guadagni non proporzionati al servizio;
- si abusa del rapporto di dipendenza, per imporre termini e condizioni ingiustificati;
- si rompe d'improvviso un rapporto commerciale senza preavviso scritto.

Conformità dei beni al contratto

Il venditore è tenuto a consegnare un bene conforme al contratto e risponde per la mancanza di conformità:

- del bene al momento della consegna;
- dell'imballaggio;
- delle istruzioni di montaggio;
- dell'installazione nei casi in cui essa era a suo carico.

Il bene venduto deve essere conforme:

- all'uso che di solito si fa di un bene simile;
- alla descrizione fatta dal venditore e possedere le qualità espone all'acquirente anche a mezzo di pubblicità.

Il venditore non risponde per le dichiarazioni pubbliche fatte dal produttore o dal suo rappresentante, se è certo che egli non ne era a conoscenza.

La difformità rilevata entro un termine di sei mesi dal momento della consegna del bene si presume essere già esistente al momento della consegna, salvo prova contraria.

In caso di difformità del bene acquistato l'acquirente potrà scegliere, entro un termine di prescrizione di due anni dalla data di avvenuta consegna del bene, tra la riparazione

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S.]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

del bene o la sua sostituzione, senza costi a suo carico, tuttavia il venditore potrà non eseguire la scelta fatta dall'acquirente, se essa è manifestamente sproporzionata.

Vizi del prodotto

Con *Loi* n. 2006-406 del 5 aprile 2006 è stata ratificata l'ordinanza n. 2005-136 con cui è stato introdotto un nuovo regime di responsabilità in tema di diritti del consumatore. Il consumatore beneficia di una azione di garanzia a suo favore fondata sul nuovo concetto di conformità del bene al contratto e che comprende la tutela contro i vizi nascosti e il diritto di ottenere consegna di beni conformi al contratto.

E' previsto l'obbligo a carico del venditore professionale, nei confronti del consumatore, di consegnare un bene conforme al contratto e di rispondere per i difetti del bene venduto. Il venditore od il produttore che rilascia una garanzia commerciale al consumatore lo deve informare dei diritti supplementari di cui dispone.

Il consumatore ha il diritto, in primo luogo, di scegliere, in caso di vizio di conformità, tra la sostituzione o la riparazione del bene; in seguito a ciò, egli potrà chiedere la risoluzione del contratto o la riduzione del prezzo. Si presume l'anteriorità del difetto del bene nel corso dei sei mesi decorrenti dalla consegna del bene.

Termine di garanzia del prodotto

Il termine di proposizione della azione di garanzia prevista dal codice civile è, in ogni caso, differente nei riguardi dei consumatori: l'azione deve attualmente, dopo la riforma del 2006, essere intentata entro un termine di due anni dalla scoperta del vizio, quando invece il *Code de la Consommation* prevedeva un termine di due anni dalla *consegna* del bene.

La garanzia offerta all'acquirente deve essere redatta in forma scritta, deve precisare gli elementi necessari alla sua messa in opera, la durata, l'estensione territoriale oltre al nome ed indirizzo del garante, salvo l'esercizio di altre azioni stabilite dal codice civile.

Azioni legali per difetti del prodotto

L'esistenza di una azione specifica definita nel *Code de la Consommation* non impedisce al consumatore di esercitare le altre azioni legali previste dalla legge come, ad esempio, l'azione di garanzia da vizi occulti prevista dagli artt. 1641 e seguenti del codice civile.

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

Se la riparazione o la sostituzione del bene sono di difficile realizzazione, oppure, non sono realizzate entro un mese, l'acquirente potrà ottenere la restituzione del prezzo o di una parte del prezzo.

La risoluzione del contratto di vendita non può essere pronunciata nel caso in cui la difformità sia di debole entità.

Responsabilità da prodotto

L'acquirente di beni o servizi ha facoltà di chiedere un risarcimento dei danni subiti dalla persona o dalla proprietà a causa di detti acquisti, può esercitare l'azione per vizi e le altre azioni contrattuali o extracontrattuali. Il venditore finale potrà, inoltre, agire in regresso verso i venditori precedenti e verso il produttore.

La Loi n. 2005-67 del 28 gennaio 2005 per il rafforzamento della fiducia e della tutela del consumatore ha aggiunto un nuovo capitolo al codice dei consumatori, lo ha modificato in alcuni punti, ha modificato in particolare il codice delle assicurazioni ed il codice della sanità.

Viene stabilito, infatti, che i soggetti che prestano professionalmente detti servizi, in vista della tutela indiretta del consumatore, debbano informare per iscritto i consumatori della scadenza del termine, almeno tre mesi prima o al più tardi un mese prima del termine, il che consente di godere del rinnovo contrattuale o facoltizza al rifiuto del rinnovo (e, in particolare, al rifiuto di rinnovare il contratto concluso che conteneva una clausola di rinnovo tacito).

Quando tale informativa non sia stata indirizzata nel modo stabilito, il consumatore può inserire, a sua discrezione, un termine nel contratto, in qualsiasi momento a partire dalla data di rinnovazione del contratto stesso.

Per i contratti di assicurazione a rinnovo tacito che riguardano persone fisiche, al di fuori delle attività professionali, la durata massima del periodo assicurativo utile per disdettare il contratto è annuale; decorso l'anno, l'assicurato potrà fare cessare il contratto in ogni momento a partire dalla data di rinnovazione inviando una lettera raccomandata all'assicuratore.

Una tutela analoga è prevista per i contratti di apertura di credito.

E-commerce e consumatore

La disciplina della vendita a distanza è stabilita dalla sezione II del capitolo 1 del *Code de la Consommation* ed è stata ampliata con l'Ordinanza del 23/08/2001 che dà

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

applicazione a direttive dell'Unione Europea sulle vendite di beni e sulle forniture di prestazioni e servizi a distanza.

E' anche degno di nota che la tutela si estenda alle persone giuridiche in forma di associazioni private e non di società, ma alla condizione che agiscano per scopi privati e non commerciali (*idem* in Repubblica Ceca, Danimarca, Grecia, Ungheria, Irlanda, Polonia e Spagna). Inoltre, alcuni professionisti che effettuino acquisti al di fuori della professione possono godere di tutela (in tal senso anche Grecia e Polonia).

La tutela del consumatore si applica al consumo di beni materiali e di beni immateriali e alla prestazione di servizi; i contratti di servizi finanziari sono sottoposti ad una tutela specifica.

Non sono sottoposti a questa disciplina i contratti conclusi da distributori automatici, quelli con operatori di telecomunicazioni per l'uso di cabine telefoniche pubbliche, i contratti stipulati per la costruzione e la vendita di beni immobili e quelli di vendita all'incanto.

L'art. L121-18 del *Code* stabilisce quali devono essere le menzioni obbligatorie, che devono essere riportate in un contratto come ad esempio: informazioni sul venditore, sul prezzo, sulle modalità di pagamento, sulla validità e la durata dell'offerta.

L'art. L121-19 del *Code* stabilisce quali informazioni deve ricevere il consumatore, al più tardi al momento della consegna. Al riguardo, tali informazioni devono sempre essere date, anche se il pagamento non è richiesto in anticipo (la Francia si discosta dalla Direttiva n. 97/7 art.4(1), *idem* Repubblica Ceca, Danimarca, Germania, Spagna, Polonia, Slovacchia, e Svezia).

Il termine per l'esercizio del diritto di disdetta previsto dal *Code* è di 3 mesi. Il rimborso, spettante al consumatore che ha esercitato il diritto di disdetta, deve essere esercitato entro i 30 giorni successivi.

D'altro lato, con ordinanza n. 2005-648 viene recepita la Direttiva 2002/65/CE del 23 settembre 2002 relativa alla vendita a distanza di servizi finanziari, essa ha per oggetto l'introduzione di norme applicabili ai contratti stipulati a distanza tra un professionista ed un consumatore e riguardanti un servizio finanziario che entreranno in vigore dal 1° dicembre 2005.

La disciplina ha il seguente contenuto:

- obblighi di informazione precontrattuale e contrattuale relativa ai prodotti, strumenti finanziari, servizi proposti;
- diritto di rinuncia da parte del consumatore senza giustificato motivo entro 14 giorni;
- formulazione per iscritto o su supporto fisso dell'offerta contrattuale;

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565



Studio Legale SMAF & Associates [S.T.A. - S.A.S]

Società Multiprofessionale Avvocati Fiscalisti

Roma - Milano - Bologna

Law Firm in Italy

www.smaf-legal.com

info@smaf-legal.com

ROMA
MILANO
BOLOGNA

- diritto di rimborso entro 30 giorni;
- tutela del consumatore contro i casi di frode;
- misure di tutela specifiche in caso di vendita a domicilio (anche per i servizi non chiesti e comunicazioni non sollecitate);
- clausola di tutela internazionale dei consumatori europei.

E' da notare, inoltre, che la disciplina a tutela del consumatore tende ad impedire che il consenso del consumatore sia forzato con tecniche di vendita tali che la vendita avvenga senza previa richiesta.

Gli artt. L122-3 e seguenti del *Code* e l'Ordinanza 23/08/2001 vietano tali pratiche.

Con la *Ordonnance n. 2005-136* del 17 febbraio 2005 relativa alla garanzia di conformità dovuta dal venditore al consumatore per i beni venduti viene data applicazione alla Direttiva 99/44/CE del 25 maggio 1999 relativa a specifici aspetti della vendita di beni e delle garanzie dei consumatori, modificando il parte anche l'art. 1648 del codice civile ed il codice dei consumatori.

ROMA
Via Savoia, 78, 00198
Ph.: + 39 (0)6 92938008
Fax.: + 39 (0)2 700508100

MILANO
Via Monti 8, 20123
Ph.: + 39 (0)2 00615017
Fax: + 39 (0)2 700508100

BOLOGNA
Via Urbana 5/3, 40123
Ph.: + 39 (0)51 6440543
Fax: + 39 (0)51 0952565