Sportello legale

Con il contributo di
DS Depresbiteris – Scura Studio legale
sportellolegale@iltirreno.it

IL QUESITO/1



di **Biagio Depresbiteris (avvocato)**

Cosa dice la delibera dell'Agcm

Disagi e spese ulteriori per i difetti di fabbrica delle Peugeot Rifter

Nel 2018 ho acquistato una Peugeot Rifter 1500 diesel e dopo circa 2 anni ho iniziato ad avere problemi al sistema antinquinamento. Mi sono rivolto subito alla concessionaria dove in più interventi è stato provveduto alla sostituzione del serbatoio AdBleu e degli iniettori e a controlli vari sempre con azzeramento del codice di errore, dovendo però sostenere una spesa di circa 2.000 euro. La concessionaria, oltre a non rispondere alle mail inviate per Pec, mi rimpalla tre Stellantis e Peugeot con il risultato di essere continuamente preso in giro e di non riuscire ad ottenere il risarcimento del danno (Massimiliano)

Ho una Rifter del 2018 e dal 2022 sono costretta a viaggiare con mezzi pubblici. Dopo 2 anni ho ancora problemi con l'AdBlue. In questi giorni l'auto è nuovamente in officina e dovrò pagare una sostitutiva, oltre all'abbonamento del treno per andare al lavoro e oltre ai tentativi di riparazione. Peugeot non risponde, la concessionaria non mi fa il rimborso ma soprattutto non trovano una soluzione. Non so se vendere la macchina o far bypassare la centralina come suggerito dall'officina, ovviamente sempre a mie spese (Simona)



È una vicenda ormai nota perché riguarda un vero e proprio difetto di fabbricazione ab origine del sistema Scr (Selective Catalitic Reduction), che ha determinato l'apertura di un procedimento da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm). Nel corso dell'istruttoria del procedimento amministrativo è emerso il riconoscimento del difetto da parte del Gruppo Psa Italia Spa, responsabile della commercializzazione in Italia dei marchi Citroen e Peugeot. Riconosciuto il vizio di conformità, si è tentato di risolverlo mediante modifiche tecniche e produttive del sistema Scr e attraverso impegni compensativi in favore dei consumatori. In particolare, su quest'ultimo punto, Psa ha esteso a tutti gli acquirenti dei veicoli viziati alcune garanzie convenzionali denominate Special Coverages che, in sintesi, hanno assicurato il rimborso integrale o parziale dei pezzi di ricambio e della manodopera per la riparazione del vizio. Nel febbraio del 2023, in aggiunta ai rimedi predetti, la società automobilistica ha previsto un ulteriore piano di assistenza denominato "4UA+4UB", che sarà valido e attivo fino al mese di agosto 2024. Queste iniziative sono state giudicate sufficienti dall'Agcm per chiudere il procedimento avviato, senza procedere all'accertamento dell'infrazione di condotte commerciali scorrette. L'invito rivolto a tutti i consumatori che hanno acquistato un'auto con il sistema Scr viziato, quindi, è quello di consultare la delibera citata sul sito dell'Agcm (www.agcm.it/competenze/tutela-del-consumatore/delibere/) per conoscere più nel dettaglio i diritti loro spettanti in virtù degli impegni presi da Psa e, nel caso questi non fossero rispettati, di segnalare la circostanza all'Antitrust. Premesso quanto sopra, nei casi rappresentati dai lettori del Tirreno sembrerebbe che oltre al mancato rispetto degli impegni presi dal gruppo automobilistico, ci siano state anche dei tentativi di riparazione del sistema antinquinamento che non hanno prodotto alcun risultato. In questi casi, al di là del ricorso alla garanzia convenzionale proposta da Psa, i consumatori potranno comunque far valere i loro diritti, così come disciplinati dal Codice del consumo. In generale, quindi, senza entrare nel dettaglio della singola fattispecie, è sufficiente ricordare che il venditore è tenuto a consegnare all'acquirente un bene conforme, ovvero idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, e che l'art. 135 bis, comma 4, c. cons., dispone che "Il consumatore ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-quater nel caso in cui... si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene".

IL QUESITO/2



di **Giulia Orsatti (avvocata)**

Il calcolo dell'indennizzo previsto

Il telefono fisso funziona solo in caso di bel tempo Quando piove va in tilt

Mi chiamo Gianluca e scrivo da Carrara. Per fortuna ho ancora mia mamma che, all'età di 94 anni, è ancora in forma e vuol vivere da sola nella nostra casa natale, con un piccolo aiuto di una badante. Qualche anno fa, nel paese dove vive la mamma, Torano (Massa), c'è stato un forte nubifragio con una tromba d'aria che fece volare le tegole del tetto del vicino, che a sua volta colpirono in pieno il filo del telefono della linea di mia madre, lesionandolo (fu sbucciato). Quando piove il filo si riempie puntualmente di acqua e va in corto circuito, isolando la linea telefonica. Ho chiamato tutti... prima eravamo con Tim, dicono di mandare un tecnico, mai visto. Siamo passati con Wind: solita cosa, il tecnico viene, poi chiude la pratica. Ci sarebbe da sostituire il filo, ma nessuno procede. Sono due anni che continuo a contattare i gestori della telefonia fissa, sono spariti tutti, ma dove siamo finiti???



Fortunatamente, il nostro sistema prevede vari rimedi che possono essere esperiti per ottenere giustizia in tempi più o meno rapidi. Prima di tutto, però, il consumatore dovrà denunciare il disservizio subito attraverso la predisposizione di un reclamo formale da inviare alla propria compagnia telefonica per lettera raccomandata a/r oppure a mezzo di posta elettronica certificata (Pec); modalità preferibili rispetto all'utilizzo delle piattaforme web che molte società telefoniche hanno predisposto ad hoc sui rispettivi siti Internet. Successivamente, qualora l'operatore neghi la propria responsabilità in merito al malfunzionamento deposta da Psa, i consumatori potranno comunque far valere i loro diritti, così come disciplinati dal Codice del consumo. In generale, quindi, senza entrare nel dettaglio della singola fattispecie, è sufficiente ricordare che il venditore è tenuto a consegnare all'acquirente un bene conforme, ovvero idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, e che l'art. 135 bis, comma 4, c. cons., dispone che "Il consumatore ha diritto a una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita ai sensi dell'articolo 135-quater nel caso in cui... si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene". Rispetto al caso rappresentato, se è pur vero che la natura imprevedibile di un fenomeno atmosferico può esimere la società telefonica da responsabilità per i danni che ne possano susseguire, resta comunque fermo l'obbligo contrattuale assunto dalla stessa di adottare delle misure di prevenzione e di manutenzione che risultino idonee ad evitare "le conseguenze di situazioni comunque prevedibili" (Cass. civ. n. 32498/2019). Di conseguenza, è un principio assodato che ciascun operatore ha "l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui" e, qualora disattenda i predetti obblighi, dovrà corrispondere all'utente un indennizzo per il periodo di disservizio. Il calcolo dell'indennizzo è disciplinato dalla delibera n. 347/18/Cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) che, all'art. 6, sembra rispondere al caso di specie: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, ...gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento... Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio... Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi".

IL QUESITO/3



di **Domenico Nicosia (avvocato)**

I contratti di finanziamento

Estinzione anticipata, la battaglia con le banche per le somme richieste

Da oltre due anni sto tentando di recuperare le somme che Agos mi deve per un finanziamento che ho chiuso prima del tempo. In un'occasione mi hanno detto che loro non dovevano restituire nulla perché c'era una legge che diceva che la restituzione vale solo per i contratti nuovi. Su Internet però ho letto che le banche devono restituirei soldi pagati in più per finanziamenti estinti anticipatamente. Cosa si può fare? Alessandro



Dopo la conclusione di un contratto di finanziamento con un istituto di credito può accadere che il consumatore decida di estinguere il proprio debito prima della data prevista; molto spesso, questa decisione è determinata dalla necessità di ottenere una nuova liquidità. Con le somme del nuovo finanziamento, infatti, il consumatore salda il vecchio debito e utilizza la cifra residua per le sue esigenze. All'esito dell'operazione contabile che chiude il finanziamento, il debitore dovrebbe pagare il solo capitale residuo, detratte le somme anticipate e a lui dovute in restituzione. Nella prassi del passato, tuttavia, i conteggi estintivi riportavano cifre maggiori di quelle in realtà dovute. Se quindi un consumatore ha estinto anticipatamente un finanziamento prima del 2019, può ottenere la restituzione di somme di denaro - di entità variabile - da parte degli istituti di credito. Per essere più chiari, tuttavia, è necessaria una breve premessa. Quando si sottoscrive un contratto di finanziamento, inevitabilmente si diventa debitori dell'istituto erogante. Oltre alla restituzione della cifra ricevuta in prestito (la cosiddetta quota capitale) il consumatore dovrà pagare anche altre somme. Queste possono distinguersi in due diverse specie: da una parte, quelle che sono pagate una sola volta e al momento della stipula del contratto, come ad esempio le classiche spese di istruttoria; dall'altra quelle che sono ricorrenti e che maturano con il trascorrere del tempo, come ad esempio gli interessi. Le prime sono denominate nella prassi bancaria col termine inglese up front e le altre con il termine recurring. Fino al 2019, al momento dell'estinzione anticipata, le finanziarie si limitavano a richiedere il solo capitale residuo, senza chiedere le spese recurring, ma neppure sottraendo parte di quelle up front. Con la famosa sentenza n. 383 dell'11 settembre 2019 (cosiddetta sentenza Lexitor), la Corte di Giustizia Europea ha stabilito che in caso di estinzione anticipata, il consumatore ha diritto anche alla restituzione di quota parte delle spese up front, in relazione al tempo risparmiato. Semplificando molto: se Tizio ha affrontato una spesa di 500 euro per l'istruttoria di un finanziamento quinquennale e lo estingue dopo tre anni, dovrà vedersi restituire 200 euro. La sentenza in parola, dopo un percorso accidentato che ha portato persino a una sentenza della Corte Costituzionale, è stata definitivamente recepita nel nostro ordinamento: il consumatore che ha estinto anticipatamente un finanziamento, quindi, deve vedersi rimborsata quota parte dei costi up front sostenuti all'epoca. Cosa succede però se una volta chiesta la restituzione della somma giustamente pretesa, nonostante tutto, la finanziaria decide di non pagare? Questa eventualità, che purtroppo nella pratica è molto frequente, costringe l'interessato ad intraprendere una serie di attività necessarie per ottenere giustizia. Trattandosi di materia bancaria, un rimedio molto indicato è quello del ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (Abf), un sistema di risoluzione alternativa delle controversie dai costi ridottissimi (20 euro) e dai tempi molto più brevi rispetto alla procedura giudiziale. In materia post sentenza Lexitor, tuttavia, molti intermediari hanno comunicato all'Abf la volontà di non adempiere alla decisione del Collegio. In questi casi, quindi, il consumatore può vedersi riconosciuti i suoi diritti da parte dell'Arbitro, non ottiene ugualmente il pagamento da parte dell'istituto. Quando questo accade, l'unica strada per ottenere il rimborso resta il ricorso alla giustizia ordinaria, prima però occorre avviare un procedimento di mediazione e conciliazione che può assolversi sia attraverso una domanda a un organismo di mediazione e sia con lo stesso ricorso all'Abf.