

# IL DIRITTO DEI CONSUMATORI

---

a cura di  
Giuseppe **Cassano**, Massimiliano **Dona**  
e Raffaele **Torino**

Prefazione di  
Guido Alpa

## INDICE SOMMARIO

Prefazione di <i>Guido Alpa</i> . . . . .	v
Gli autori . . . . .	XXIII

### CAPITOLO 1

#### LA NASCITA DEL CONSUMERISMO

di *Massimiliano Dona*

1. Prima del consumerismo. . . . .	1
2. Nasce oltreoceano un nuovo protagonista del mercato . . . . .	3
3. Consumatori di automobili . . . . .	5
4. Politica ed economia si accorgono del consumatore . . . . .	8
5. La protezione dei consumatori in Europa . . . . .	12
6. Il consumerismo in Italia e le prime associazioni di consumatori . . . . .	16
7. Dalla legge n. 281/1998 al codice del consumo. . . . .	18
8. Il ruolo del consumerismo al giorno d'oggi . . . . .	21

### CAPITOLO 2

#### LA NORMATIVA COMUNITARIA

di *Sara Perugini*

1. La Carta europea del Consiglio d'Europa del 1973 e la Risoluzione sui diritti dei consumatori del 1975 . . . . .	27
2. Il diritto dei consumatori nell'esperienza dei Trattati europei . . . . .	32
3. Le fasi di evoluzione delle politiche europee a tutela dei consumatori . . . . .	35
4. L'evoluzione del mercato digitale e la qualificazione dei dati come corrispettivo contrattuale nell'ambito del <i>New Deal for Consumers</i> . . . . .	41
5. Il pacchetto di modernizzazione del diritto dei consumatori: la c.d. direttiva <i>Omnibus</i> . . . . .	45

### CAPITOLO 3

#### LA TUTELA DEL CONSUMATORE: PROFILI COSTITUZIONALI

di *Davide De Lungo*

1. Il quadro costituzionale: cenni introduttivi e profili comparatistici. . . . .	53
2. La dimensione "individuale" della tutela del consumatore: natura e struttura dei diritti dei consumatori . . . . .	55
3. La dimensione "sistemica" della tutela del consumatore: forma di Stato, ordine giuridico del mercato e politiche pubbliche. . . . .	59

CAPITOLO 4

EVOLUZIONE NORMATIVA NAZIONALE E CODICE DEL CONSUMO

di *Sara Perugini*

1.	L'evoluzione della normativa nazionale in materia di tutela del consumatore . . .	65
2.	Il dibattito della dottrina sull'utilizzo del termine codice . . . . .	73
3.	Il codice del consumo tra codificazione e decodificazione. . . . .	76
4.	Impianto sistematico del codice del consumo e prospettive di riforma . . . . .	81

CAPITOLO 5

LE FONTI PRIMARIE SETTORIALI. ANALOGIE E DIFFERENZE  
CON LA TUTELA DEL CODICE DEL CONSUMO

di *Angelo Maria Rovati*

1.	Osservazioni generali. . . . .	93
2.	Un'ipotesi particolare di relazione tra normativa generale e settoriale: l'art. 23, lett. m) del Codice del consumo . . . . .	98

CAPITOLO 6

TUTELA DEL CONSUMATORE E LEGISLAZIONE EMERGENZIALE  
IN PERIODO DI PANDEMIA. BREVI NOTE

di *Giovanna Capilli*

1.	Pandemia e legislazione emergenziale . . . . .	101
2.	L'impatto delle regole emergenziali sulla tutela dei consumatori. . . . .	103
2.1.	Settore turismo e trasporti . . . . .	104
2.2.	Il settore dello spettacolo. . . . .	107
2.3.	Il caso delle scuole private. . . . .	108
3.	L'incentivazione degli strumenti alternativi delle controversie quale soluzione alle controversie sorte in periodo di pandemia e non solo . . . . .	109

CAPITOLO 7

PROFILI SOGGETTIVI DELLA TUTELA

di *Claudia Mariani*

1.	La figura del Consumatore e del Professionista tra dato normativo ed evoluzione giurisprudenziale . . . . .	113
1.1.	Le fonti. . . . .	113
1.2.	Il consumatore come agente di razionalità del Mercato . . . . .	115
1.3.	La definizione di Consumatore e Professionista. . . . .	117
1.4.	La tutela inibitoria e amministrativa . . . . .	122
1.5.	Il Consumatore anziano . . . . .	125
2.	I contratti di gioco e scommessa come contratti del consumatore . . . . .	128
2.1.	Il gioco e la scommessa nel codice civile. . . . .	128
2.2.	Il gioco e la scommessa nel codice penale . . . . .	130
2.3.	Il gioco e scommessa pubblici. . . . .	131



2.4. Il gioco e la scommessa tra le esigenze di ordine pubblico interno, la protezione dei consumatori/giocatori e le libertà fondamentali garantite dall'Unione . . . . .	133
2.5. L'applicazione della disciplina consumeristica al gioco e scommessa . . . . .	136

CAPITOLO 8

LA RELAZIONE NEGOZIALE

di *Giovanni Adamo*

1. La relazione negoziale . . . . .	145
1.1. La tutela del contraente debole e l'evoluzione della disciplina . . . . .	145
1.2. Il rapporto di consumo . . . . .	152
1.3. L'evoluzione della tutela del contraente debole . . . . .	157
2. Il diritto fondamentale all'informazione . . . . .	163
2.1. Le informazioni ai consumatori . . . . .	163
2.2. L'informazione nello specifico caso del contratto concluso a distanza e la disciplina speciale del commercio elettronico . . . . .	168
3. La tutela precontrattuale tra codice civile e codice del consumo . . . . .	173
3.1. La responsabilità precontrattuale, il diritto all'autodeterminazione dei consumatori e l'educazione del consumatore . . . . .	173
3.2. L'informazione precontrattuale . . . . .	177
4. Le pratiche commerciali scorrette. Disciplina, casi e questioni . . . . .	181
4.1. La pratica commerciale come fattispecie autonoma di illecito . . . . .	188
5. La tutela nelle moderne modalità di contatto. Il <i>telemarketing</i> . . . . .	191
5.1. Inquadramento normativo e nuove casistiche . . . . .	191
5.2. Il telemarketing . . . . .	195
6. Il c.d. "collegamento negoziale" nei contratti del consumatore . . . . .	200
6.1. Il credito al consumo . . . . .	204

CAPITOLO 9

LE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.

IL CONTRATTO DEL CONSUMATORE: LE CLAUSOLE VESSATORIE ED IL DIRITTO DI RECESSO

di *Bruno Tassone e Nicola Russo*

Sezione I. - *Il contratto del consumatore. Profili generali*

1. Introduzione . . . . .	216
2. L'evoluzione normativa del contratto del consumatore. Le condizioni generali di contratto e le clausole abusive . . . . .	220
2.1. ( <i>Segue</i> ): i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e i contratti conclusi a distanza . . . . .	223
2.2. Il rapporto tra il codice del consumo e il codice civile . . . . .	225

Sezione II. - *Le condizioni generali di contratto e i contratti conclusi mediante moduli e formulari del codice civile*

3. Le condizioni generali di contratto . . . . .	227
3.1. I requisiti delle condizioni generali di contratto: la generalità e la predisposizione unilaterale . . . . .	228

3.2. ( <i>Segue</i> ): la conoscenza e la conoscibilità . . . . .	230
3.3. Le clausole vessatorie disciplinate dall'art. 1341 del codice civile . . . . .	231
3.4. ( <i>Segue</i> ): le singole clausole elencate dal codice civile. . . . .	234
3.5. I contratti conclusi mediante moduli o formulari. . . . .	241
<i>Sezione III - Le clausole vessatorie. Profili sostanziali e rimedi civilisti</i>	
4. Le clausole vessatorie nel codice del consumo. L'ambito di applicazione. . . . .	243
4.1. La nozione di clausola vessatoria: la buona fede e il significativo squilibrio. . . . .	247
4.2. Le clausole vessatorie fino a prova contraria: la c.d. lista grigia . . . . .	249
4.3. L'accertamento della vessatorietà . . . . .	255
4.4. ( <i>Segue</i> ): le ipotesi di esclusione della vessatorietà. Le clausole c.d. dichiarative e la trattativa individuale . . . . .	258
4.5. L'interpretazione delle clausole . . . . .	262
4.6. La nullità di protezione . . . . .	264
4.7. La c.d. «lista nera» delle clausole vessatorie. . . . .	268
4.8. L'azione inibitoria . . . . .	270
4.9. La tutela amministrativa contro le clausole vessatorie . . . . .	275
<i>Sezione IV - Il recesso</i>	
5. Il diritto di recesso nel codice civile e nel codice del consumo. . . . .	276
5.1. Le caratteristiche ed i tempi del recesso nel codice del consumo . . . . .	278
5.2. L'informazione sul diritto di recesso . . . . .	281
5.3. Le modalità di esercizio e gli effetti del ripensamento. . . . .	283
5.4. ( <i>Segue</i> ): gli obblighi del professionista e del consumatore. . . . .	285
5.5. Le eccezioni al diritto di recesso . . . . .	288

CAPITOLO 10

LA TUTELA DEL CONSUMATORE "TURISTA"

di *Jacopo Liguori, Veronica Muratori*

1. I pacchetti turistici e i servizi turistici collegati del d.lgs. 21 maggio 2018, n. 62. . . . .	295
1.1. La direttiva (UE) n. 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici . . . . .	296
1.2. Il recepimento in Italia della direttiva n. 2015/2302 UE. . . . .	298
2. Definizioni ed ambito applicativo. . . . .	298
2.1. Il pacchetto turistico . . . . .	298
2.2. Obblighi informativi e contenuto del contratto di pacchetto turistico . . . . .	304
2.3. La forma del contratto di pacchetto turistico . . . . .	308
2.4. Le modifiche del contratto di pacchetto turistico . . . . .	310
2.5. Il diritto di recesso . . . . .	311
3. I servizi turistici "collegati" . . . . .	313
3.1. Definizione di servizi turistici collegati . . . . .	313
3.2. Obblighi informativi . . . . .	315
4. I profili di responsabilità dell'organizzatore e i diritti del consumatore . . . . .	316
4.1. Dal concetto di "mancato o inesatto adempimento" al "difetto di conformità" . . . . .	316
4.2. La responsabilità dell'organizzatore. . . . .	317
4.3. Il risarcimento del danno. . . . .	319
4.4. La responsabilità del venditore . . . . .	323



4.5.	La responsabilità per l'inadempimento di servizi prestati da "altri fornitori" . . . . .	326
4.6.	Obblighi assicurativi e di protezione in caso di insolvenza o fallimento . . . . .	328
5.	Sistema sanzionatorio. . . . .	329
6.	Profili giurisprudenziali . . . . .	331
6.1.	Sugli obblighi informativi . . . . .	331
6.2.	Sulla responsabilità di organizzatore e venditore . . . . .	336
6.3.	Sulla responsabilità degli ausiliari o dei terzi . . . . .	337

CAPITOLO 11

LA TUTELA DEL CONSUMATORE IN ALCUNI PECULIARI  
SERVIZI DI RESIDENZA TURISTICA ED OSPITALITÀ

di Enzo Maria Tripodi

Sezione I. - *Considerazioni introduttive: il codice del turismo. Le imprese turistiche e le strutture ricettive*

1.	Premessa . . . . .	342
2.	Il codice del turismo . . . . .	342
3.	Le disposizioni generali . . . . .	344
4.	Il (complicato) rapporto Stato-Regioni sulla regolazione del turismo . . . . .	346
5.	La sentenza della Corte costituzionale n. 80/2012 . . . . .	349
6.	Il turismo "accessibile" (e il correlativo diritto?) . . . . .	353
7.	Le imprese turistiche . . . . .	356
8.	Il demanio marittimo e gli stabilimenti balneari. Un mero cenno . . . . .	358
9.	Il mercato e le strutture ricettive . . . . .	359
10.	(Segue): le disposizioni comuni per le strutture ricettive. . . . .	366

Sezione II. - *Alcuni particolari servizi di residenza turistica ed ospitalità*

11.	L'albergo diffuso . . . . .	367
12.	Condhotel . . . . .	370
12.1.	Finalità . . . . .	370
12.2.	La disciplina legislativa dei Condhotel: il decreto "Sbocca Italia" . . . . .	371
12.3.	Il ricorso alla Consulta da parte delle province autonome . . . . .	373
12.4.	Il d.P.C.M. 22 gennaio 2018, n. 13: questioni generali . . . . .	377
12.5.	(Segue): la rimozione del vincolo di destinazione e l'attuazione compiuta della disciplina . . . . .	383
12.6.	(Segue): l'adeguamento da parte delle Regioni . . . . .	384
13.	Bed and breakfast . . . . .	385
13.1.	Introduzione . . . . .	385
13.2.	I servizi minimi . . . . .	386
13.3.	Le principali differenze regionali . . . . .	387
13.4.	Ulteriori obblighi . . . . .	389
13.5.	Altre questioni . . . . .	390
13.6.	(Segue): la somministrazione di alimenti e bevande agli ospiti . . . . .	391
13.7.	(Segue): attività di bed and breakfast nei condomini . . . . .	392
14.	Home sharing . . . . .	395
15.	Social eating e Home restaurant . . . . .	397
15.1.	Premessa . . . . .	397

15.2. Prime indicazioni disciplinari . . . . .	398
15.3. I tentativi di una disciplina del fenomeno . . . . .	401
15.4. La somministrazione di alimenti e bevande . . . . .	407
<i>Sezione III. - Elementi utili alla costruzione della tutela</i>	
16. Introduzione. . . . .	408
17. Il contratto di albergo . . . . .	409
17.1. Definizione e oggetto . . . . .	409
17.2. Le parti . . . . .	413
17.3. La forma . . . . .	413
17.4. Perfezionamento del contratto . . . . .	414
17.5. La prenotazione alberghiera . . . . .	415
17.6. Obblighi delle parti . . . . .	418
17.7. Recesso e risoluzione dal contratto . . . . .	420
17.8. La valutazione del danno . . . . .	421
18. <i>Segue</i> : alcune responsabilità “tipiche” dell'albergatore. . . . .	422
18.1. Responsabilità dell'albergatore per le cose dei clienti. . . . .	422
18.2. La responsabilità civile e penale. . . . .	425
18.3. ( <i>Segue</i> ): a proposito del concetto di “abitazione” . . . . .	426
18.4. Adempimenti di pubblica sicurezza. . . . .	427
19. Adempimenti relativi al trattamento dei dati personali . . . . .	428
20. Le prenotazioni “telematiche”: a proposito di Booking e TripAdvisor. . . . .	431
20.1. Booking. . . . .	431
20.2. TripAdvisor . . . . .	437
21. <i>Bed and breakfast</i> . . . . .	441
22. <i>Condhotel</i> . . . . .	443
23. <i>Home restaurant</i> (e ristorazione) . . . . .	443
23.1. Considerazioni preliminari: somministrazione e ristorazione. . . . .	443
23.2. Diritti del cliente(-consumatore) delle attività di ristorazione . . . . .	446
24. Il danno da vacanza rovinata . . . . .	453
24.1. Breve sintesi delle questioni . . . . .	453
24.2. Il danno da vacanza rovinata nel codice del turismo . . . . .	455
24.3. ( <i>Segue</i> ): la quantificazione del danno . . . . .	460
25. Cenni sulle conseguenze della pandemia da Coronavirus (COVID-19) sui contratti di ospitalità e soggiorno. . . . .	463

CAPITOLO 12

LA TUTELA DEL CONSUMATORE-VIAGGIATORE

di Bruno Tassone e Greta Costanza

1. Introduzione. . . . .	469
2. Il regolamento (CE) 261/2004 a tutela dei passeggeri aerei. . . . .	473
2.1. Il diritto alla compensazione pecuniaria . . . . .	476
2.2. Il diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo . . . . .	480
2.3. Il diritto all'assistenza . . . . .	483
2.4. La sistemazione in classe superiore o inferiore . . . . .	486
2.5. Il risarcimento supplementare . . . . .	487
2.6. Il diritto dei passeggeri ad essere informati . . . . .	489
2.7. Il negato imbarco . . . . .	491



2.8.	La cancellazione del volo e le circostanze che escludono la compensazione.	493
2.9.	Il ritardo . . . . .	496
2.10.	Il carattere "imperativo" del regolamento (CE) 261/2004, la giurisdizione e la decadenza . . . . .	498
3.	Il regolamento (CE) n. 1371/2007: i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.	501
3.1.	Il diritto all'informazione. . . . .	505
3.2.	Persone con disabilità e a mobilità ridotta . . . . .	506
3.3.	Responsabilità del vettore . . . . .	509
3.4.	Indennizzo e assistenza in caso di ritardo, soppressione e perdita di coincidenze. . . . .	513
3.5.	Reclami e applicazione del regolamento . . . . .	520
4.	Il regolamento (CE) n. 1177/2010: i diritti dei passeggeri marittimi. . . . .	523
4.1.	I diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta . . . . .	525
4.2.	Il diritto all'informazione. . . . .	527
4.3.	I diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo. . . . .	529
4.4.	Il diritto alla compensazione pecuniaria e le cause di esclusione . . . . .	533
4.5.	Reclami e risarcimento di ulteriori danni. . . . .	536
5.	Il regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus . . . . .	537
5.1.	I diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi del regolamento (UE) n. 181/2011 . . . . .	539
5.2.	I diritti dei passeggeri in caso di cancellazione e ritardo. . . . .	541
6.	Considerazioni conclusive . . . . .	543

CAPITOLO 13

LA RESPONSABILITÀ PER DANNO DA PRODOTTI DIFETTOSI

di *Giovanni Adamo*

1.	La responsabilità per danno da prodotti difettosi . . . . .	547
1.1.	Le origini . . . . .	550
1.2.	Le garanzie offerte dal codice civile . . . . .	550
1.2.1.	La responsabilità contrattuale. . . . .	550
1.2.2.	La responsabilità extracontrattuale. . . . .	552
1.3.	La giurisprudenza in soccorso del consumatore. . . . .	553
1.3.1.	Il problema . . . . .	553
1.3.2.	L'adattamento dell'art. 2043 c.c . . . . .	554
1.3.3.	L'applicazione degli artt. 2049, 2050 e 2051 c.c . . . . .	557
2.	L'attuazione della normativa europea nel diritto italiano . . . . .	559
2.1.	L'approvazione della direttiva . . . . .	559
2.1.1.	I progetti. . . . .	559
2.1.2.	L'approvazione . . . . .	560
2.1.3.	Provvedimenti successivi in diritto UE. . . . .	561
2.2.	Il recepimento nell'ordinamento italiano . . . . .	561
2.2.1.	Il concorso di azioni . . . . .	562
2.2.2.	I rischi per l'armonizzazione . . . . .	564
2.3.	L'applicazione . . . . .	566
2.3.1.	L'iniziale diffidenza. . . . .	566
2.3.2.	La progressiva accettazione . . . . .	567
3.	La natura della responsabilità del produttore e l'onere della prova . . . . .	568



3.1.	La natura della responsabilità . . . . .	568
3.1.1.	L'ipotesi della responsabilità oggettiva . . . . .	569
3.2.	L'onere della prova . . . . .	574
3.2.1.	La prova del difetto . . . . .	575
3.2.2.	La prova del nesso di causalità . . . . .	577
3.2.3.	Prova contraria . . . . .	579
4.	La nozione di prodotto, di produttore e di difetto . . . . .	579
4.1.	Il prodotto . . . . .	579
4.1.1.	La messa in circolazione . . . . .	580
4.2.	Il produttore . . . . .	581
4.3.	Il difetto . . . . .	583
4.3.1.	I parametri di valutazione del difetto . . . . .	584
4.3.2.	Categorie di difetti . . . . .	589
5.	Il danno risarcibile e le limitazioni di responsabilità . . . . .	591
5.1.	Il danno risarcibile . . . . .	591
5.1.1.	Danni alle persone . . . . .	591
5.1.2.	Il danno provocato alle cose . . . . .	593
5.2.	L'azione del consumatore . . . . .	593
5.2.1.	Legittimazione attiva . . . . .	593
5.2.2.	Legittimazione passiva . . . . .	594
5.2.3.	Termini per agire . . . . .	596
5.3.	Le limitazioni di responsabilità . . . . .	597
5.3.1.	Clausole di esonero di responsabilità . . . . .	599
5.3.2.	Concorso di colpa del danneggiato . . . . .	600
6.	Profili giurisprudenziali . . . . .	601
6.1.	Responsabilità del produttore per danno da prodotti alimentari difettosi . . . . .	601
6.1.1.	Il caso Olanlat (Cass. 30 agosto 1991, n. 9277) . . . . .	601
6.1.2.	Il caso F.lli Saclà (Cass. 10 luglio 2014, n. 15824) . . . . .	603
6.2.	Responsabilità del produttore per danno da prodotti medici difettosi . . . . .	603
6.2.1.	I danni cagionati da trasfusioni ed emoderivati difettosi . . . . .	603
6.2.2.	Dispositivi medici difettosi . . . . .	605

CAPITOLO 14

LA TUTELA DEL CONSUMATORE ONLINE

di *Claudio Di Maio*

1.	Gli atti di consumo online . . . . .	611
2.	La pubblicità online . . . . .	617
3.	La disciplina generale dei contratti del consumatore e consumo online . . . . .	622
4.	Gli specifici obblighi informativi precedenti la conclusione del contratto online . . . . .	625
5.	La raccolta dei dati del consumatore online . . . . .	629
6.	Il divieto di <i>geoblocking</i> e la tutela del consumatore . . . . .	636
7.	La vendita e l'acquisto di servizi digitali e di prodotti digitali . . . . .	640

CAPITOLO 15

LA TUTELA DEL CONSUMATORE DI PRODOTTI ALIMENTARI

di *Raffaele Torino*

1.	Introduzione . . . . .	647
----	------------------------	-----

2.	La salubrità dei prodotti alimentari: rischio, controlli e responsabilità . . . . .	649
2.1.	Le responsabilità nei confronti di altri operatori della filiera alimentare . . . . .	650
2.2.	Profili penalistici . . . . .	657
3.	Informazione e conoscenza dei prodotti alimentari . . . . .	659
3.1.	L'etichettatura dei prodotti alimentari . . . . .	660
3.2.	Promozione e <i>claim</i> dei prodotti alimentari . . . . .	663
3.2.1.	I <i>claim</i> nutrizionali e salutistici . . . . .	664
3.2.2.	I <i>claim</i> sull'origine del prodotto . . . . .	675
4.	Le responsabilità nei confronti del consumatore . . . . .	683

CAPITOLO 16

GARANZIE LEGALI DI CONFORMITÀ E GARANZIE COMMERCIALI  
NELLA VENDITA DEI BENI DI CONSUMO

di *Giovanna Capilli*

1.	Garanzie nella vendita dei beni di consumo: ambiti di applicazione. . . . .	687
2.	Beni non conformi e responsabilità del venditore . . . . .	696
3.	La tutela e i diritti del consumatore . . . . .	701
4.	Le differenze tra la garanzia legale e convenzionale . . . . .	712

CAPITOLO 17

LA TUTELA CONSUMERISTA DELLA PSD E DELLA PSD 2

di *Alessandro Benincampi*

1.	La tutela consumerista della PSD e della PSD 2 . . . . .	721
2.	Le fonti normative e profili soggettivi della disciplina . . . . .	735
3.	La trasparenza delle condizioni e i requisiti informativi per i servizi di pagamento. . . . .	743
4.	I diritti e gli obblighi relativi alla prestazione e all'uso dei servizi di pagamento. . . . .	754
5.	Responsabilità e rimedi . . . . .	762

CAPITOLO 18

LA TUTELA SPECIALE NEL SETTORE BANCARIO,  
FINANZIARIO E ASSICURATIVO

di *Antonio Dell'Osso*

1.	Premessa . . . . .	777
2.	Le fonti normative primarie e secondarie nel settore bancario. La trasparenza bancaria in fase precontrattuale in generale (cenni) . . . . .	778
2.1.	( <i>Segue</i> ) la trasparenza e la correttezza in fase precontrattuale nel credito ai consumatori . . . . .	788
3.	La tutela dei consumatori nei provvedimenti dell'arbitro bancario finanziario: casi e questioni . . . . .	811
4.	La tutela dei consumatori in fase precontrattuale nel settore finanziario . . . . .	818
5.	La tutela del cliente in fase precontrattuale nel settore assicurativo (cenni). . . . .	828
6.	La tutela dei consumatori nei provvedimenti dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie: casi e questioni . . . . .	833



CAPITOLO 19

L'ACCESSO AL CREDITO DEL CONSUMATORE

di *Gian Paolo Guarnieri*

1.	L'accesso al credito del consumatore. Strumenti e tutele . . . . .	845
2.	Rimedi specifici in materia di credito ai consumatori . . . . .	855
3.	La <i>Mortgage Credit Directive</i> ed il credito immobiliare ai consumatori . . . . .	860
4.	L'anatocismo l'usura e il sovraindebitamento . . . . .	872

CAPITOLO 20

IL CONSUMATORE ACQUIRENTE DI IMMOBILE DA COSTRUIRE

di *Flaviano Peluso e Marta Fernandes Dos Santos*

1.	L'acquisto di immobili "sulla carta" e in costruzione: introduzione . . . . .	887
2.	L'ambito di applicazione del d.lgs. n. 122/2005. Il profilo soggettivo tra acquirente, consumatore e costruttore . . . . .	890
2.1.	( <i>Segue</i> ) il profilo oggettivo: l'immobile da costruire. . . . .	893
2.2.1.	( <i>Segue</i> ) il permesso di costruire nella delimitazione dell'ambito temporale di applicazione del d.lgs. n. 122/2005 . . . . .	897
3.	Le fattispecie negoziali ammesse . . . . .	899
3.1.	( <i>Segue</i> ) il contenuto del contratto preliminare. . . . .	901
4.	I diritti speciali. La fideiussione bancaria . . . . .	904
4.1.	( <i>Segue</i> ) l'escussione della fideiussione. . . . .	907
4.1.1.	La polizza assicurativa . . . . .	910
4.2.	Il diritto di prelazione . . . . .	912
5.	L'allargamento della tutela per l'acquirente. L'obbligo di cancellazione o frazionamento dell'ipoteca antecedente alla compravendita . . . . .	914
5.1.	Esenzioni e limiti alla revocatoria fallimentare. . . . .	915
5.2.	Il fondo di solidarietà. . . . .	917

CAPITOLO 21

LE AUTORITÀ DI VIGILANZA. COMPETENZE E LIMITI

di *Angelo Maria Rovati*

1.	Il quadro normativo europeo e nazionale: disciplina generale e di settore . . . . .	923
2.	Le norme di conflitto tra la disciplina generale e quelle speciali . . . . .	928
3.	La procedura di infrazione n. 2013/2169 e la mancata attuazione della direttiva n. 2005/29 nel settore delle comunicazioni elettroniche . . . . .	930
4.	L'ordinanza di rimessione e la pronuncia dell'Adunanza plenaria 9 febbraio 2016, n. 3 . . . . .	933
5.	L'ordinanza di rimessione del Consiglio di Stato alla Corte di giustizia n. 168/2017. . . . .	937
6.	Le decisioni della Corte di giustizia nelle cause riunite C-54/17 e C-55/17 in materia di tutela del consumatore nel mercato delle comunicazioni elettroniche e nelle cause riunite da C-406/17 a C-408/17 e C-417/17 nel mercato dell'energia elettrica e del gas naturale. . . . .	940
7.	Le pronunce del Consiglio di Stato di recepimento della giurisprudenza della Corte di giustizia . . . . .	942



8. Il parere obbligatorio e non vincolante delle Autorità di regolazione *ex art. 27*, comma 1-*bis*, del Codice del consumo . . . . . 946

CAPITOLO 22

I SISTEMI ADR

di *Giovanna Capilli*

1. Negoziazione e mediazione . . . . . 949
2. I metodi di risoluzione alternativa delle controversie in Italia prima del d.lgs. 28/2010 . . . . . 955
3. L'istituto della mediazione civile e commerciale nel panorama giuridico italiano. Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e il d.m. n. 180/2010 . . . . . 957
4. Lo sviluppo delle *online dispute resolution*: ODR . . . . . 961
5. Le ADR per i consumatori e la riforma del 2015. . . . . 964
6. I sistemi ADR nel settore bancario e finanziario: ABF e ACF . . . . . 971
- 6.1. L'Arbitro bancario e finanziario (ABF). . . . . 971
- 6.2. L'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) . . . . . 978
- 6.3. L'arbitro per le controversie assicurative (ACA) . . . . . 980

CAPITOLO 23

LA COMUNICAZIONE NEL CONSUMERISMO

di *Simone Bonavita*

1. Il consumerismo sulla carta stampata, in radio e Tv. Le *class action* e le nuove tecnologie . . . . . 987
2. La monetizzazione dei dati . . . . . 990
3. Il ruolo dei media nelle scelte del consumatore . . . . . 991
4. L'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria . . . . . 992
5. L'Autodisciplina pubblicitaria: i rischi di una comunicazione non omogenea sul territorio europeo: il caso di Poltroneseofà . . . . . 995
6. Gli *influencers* e la comunicazione commerciale riconoscibile . . . . . 997
7. La comunicazione istituzionale delle Autorità di vigilanza . . . . . 1002
8. La comunicazione delle associazioni dei consumatori . . . . . 1007

CAPITOLO 24

AUTORITÀ DI VIGILANZA (ENFORCEMENT) PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI CON LE AZIONI ESERCITABILI

di *Alfonso Contaldo e Francesca Zambuco*

1. Le carte dei servizi e la loro funzione consumeristica . . . . . 1011
- 1.1. Le caratteristiche della qualità dei servizi . . . . . 1015
- 1.2. Le carte dei servizi ed il decreto-legge cd. liberalizzazioni. . . . . 1016
2. Le criticità delle competenze delle Autorità di regolazione di settore . . . . . 1017
3. Le competenze in via generale della AGCM . . . . . 1019
4. Rapporti con le norme di settore e autorità incaricate del relativo *enforcement* . . . . . 1022
5. Le pratiche commerciali scorrette: brevi cenni . . . . . 1025
- 5.1. Gli elementi costitutivi della fattispecie come declinati dalle Autorità e dalla giurisprudenza amministrativa . . . . . 1026

6.	Le sanzioni amministrative . . . . .	1028
6.1.	I criteri di irrogazione delle sanzioni . . . . .	1029
6.2.	Il procedimento presupposto dell'irrogazione della sanzione . . . . .	1031
7.	La direttiva <i>Omnibus</i> e gli effetti sull' <i>enforcement</i> . . . . .	1033
7.1.	Le novità introdotte dalla direttiva <i>Omnibus</i> . . . . .	1034
8.	Conclusioni . . . . .	1036

CAPITOLO 25

TUTELA SPECIALE NEL SETTORE  
DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

di *Gilberto Nava e Luca Tomazzoli*

1.	La tutela del contraente debole nel settore delle comunicazioni elettroniche. . .	1042
1.1.	Il contratto nel settore delle comunicazioni elettroniche e le parti: alcune preliminari precisazioni . . . . .	1044
1.2.	L'evoluzione delle tutele previste dalle prime direttive europee sulla fornitura di servizi di comunicazione elettronica . . . . .	1047
1.3.	La direttiva Servizio Universale . . . . .	1049
1.4.	L'implementazione nell'ordinamento interno . . . . .	1056
1.5.	Il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, il modello sintetico di contratto di cui al regolamento 2019/2243 e il ruolo del BEREC . . . . .	1058
2.	Gli interventi specifici del legislatore nazionale. . . . .	1064
2.1.	Le tutele previste dal c.d. Decreto Bersani. . . . .	1066
2.2.	Lo <i>ius variandi</i> degli operatori e le conseguenze delle modifiche unilaterali del contratto . . . . .	1071
2.3.	Le norme sulla cadenza di rinnovo e fatturazione dell'offerta e il relativo contenzioso. . . . .	1074
2.4.	La recente introduzione di nuove norme a tutela degli utenti (art. 7- <i>bis</i> d.l. 28/2020) . . . . .	1079
3.	L'attuazione in sede regolamentare. I principali interventi regolamentari di AGCOM in materia di trasparenza dell'informativa e qualità dei servizi e soluzione delle controversie . . . . .	1081
3.1.	Il regolamento n. 519/15/CONS . . . . .	1081
3.2.	La qualità dei servizi . . . . .	1084
4.	Il travagliato rapporto tra disciplina speciale per il settore delle comunicazioni elettroniche e il codice del consumo . . . . .	1089
4.1.	La normativa generale e speciale in materia di tutela dei consumatori. . .	1091
4.2.	Brevi cenni sugli indirizzi giurisprudenziali in altri settori regolati . . . . .	1094
4.3.	Le sentenze dell'Adunanza Plenaria del 2012 . . . . .	1096
4.4.	Il primo tentativo del Legislatore di definire la competenza sanzionatoria a tutela dei consumatori/utenti nei mercati regolati. . . . .	1100
4.5.	L'avvio della procedura di infrazione da parte della Commissione europea. . . . .	1101
4.6.	La seconda modifica legislativa (art. 27, par. 1- <i>bis</i> , del codice del consumo). . . . .	1103
4.7.	La seconda Adunanza Plenaria: il <i>revirement</i> . . . . .	1105
4.8.	Gli orientamenti della Commissione europea per l'attuazione/applicazione della direttiva n. 2005/29/CE . . . . .	1107
4.9.	Il rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia . . . . .	1109
4.10.	Le conclusioni dell'Avvocato generale . . . . .	1111
4.11.	La Sentenza della Corte di Giustizia . . . . .	1114

4.12. La sentenza del Consiglio di Stato e i problemi applicativi . . . . .	1117
4.13. Il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche . . . . .	1120
4.14. La competenza di AGCOM ad applicare il regolamento (UE) n. 2019/1150. . . . .	1122

CAPITOLO 26

IL CONSUMATORE NEL DIRITTO DELLA CONCORRENZA

di *Andrea Montanari*

1. La concorrenza nel diritto dell'Unione europea . . . . .	1127
2. Consumatore e interesse alla competitività del mercato. Critica dell'impostazione prevalente . . . . .	1129
3. Concorrenza e protezione del consumatore. Concorrenza e diritto dei contratti . . . . .	1134
4. Contratto e <i>competition on the merits</i> : le pratiche commerciali sleali . . . . .	1137
5. La tutela della scelta del consumatore . . . . .	1139
 <i>Indice analitico</i> . . . . .	 1149