

# Uno scudo al contraente debole

## Clausele tipo per prevenire e risolvere piccole liti commerciali

Pagina a cura  
di ANTONIO CICCIA

**A**cquisti più sicuri, obblighi chiari con l'amministrazione di condominio e niente sorprese, download immediato delle condizioni di contratti conclusi in rete. Sono questi alcuni esempi di come il consumatore può essere più tutelato, attraverso una griglia di clausole tipo, molto importanti se si litiga con il commerciante o il piccolo imprenditore. A questo, e cioè alla salvaguardia del contraente debole, mira il progetto nazionale sui contratti-tipo e le clausole inique sviluppato dalle camere di commercio italiane, con il coordinamento di Unioncamere, in collaborazione con l'Autorità antitrust, con le associazioni dei consumatori e delle imprese e il supporto di alcuni ordini professionali. Una banca dati che sviluppa strumenti e formule per la pratica commerciale e dei piccoli imprenditori: un settore in cui possono nascere controversie, magari di importo piccolo, e che però toccano costantemente la vita quotidiana delle famiglie. Sono messi, dunque, a disposizione del piccolo imprenditore e del consumatore, sul sito [www.contratti-tipo.camcom.it](http://www.contratti-tipo.camcom.it), 26 contratti-tipo, 6 pareri sulle clausole inique e 2 codici di etica commerciale, raccolti in una banca-dati nazionale online.

È la legge 580/93 ad assegnare alle camere di commercio funzioni di regolazione del mercato. Tra queste spiccano la predisposizione di contratti tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti e la promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti. I contratti tipo sono il risultato di una concertazione a livello locale e nazionale con i principali rappresentanti delle categorie interessate e delle associazioni dei consumatori, e impediscono l'uso di condizioni generali di contratto vessatorie, perché comportano un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi a carico del consumatore. La condivisione di testi base dovrebbe servire anche a diminuire possibili livelli di contenzioso.

I contratti tipo sono articolati in 7 settori: artigiano, commercio, edilizia, immobiliare, servizi, trasporto e turismo. Per citare qualche esempio si va dalla manutenzione di impianti termici o elettrici condominiali alla vendita online di beni di consumo, dall'appalto di lavori privati alla vendita di enciclopedie, dallo sviluppo software al noleggio camper, dal contratto di locazione a quello di albergo, dal contratto di trasloco alla multiproprietà.

Due i settori dei codici etici: commercio e edilizia. Per i pareri i settori toccati sono due: commercio e servizi; quest'ultimo è articolato con clausole tipo che vanno dai servizi online alle

IL FORMULARIO UNIONCAMERE SI FA IN TRE	
<b>1) CONTRATTI TIPO</b>	
ARTIGIANATO	Contratto-tipo manutenzione impianti termici condominiali nomina terzo responsabile
	Contratto-tipo manutenzione impianto termici condominiali superiore a 35 kW
	Contratto-tipo impianti elettrici condominiali
COMMERCIO	Contratto tipo per la vendita di mobili e beni di arredamento
	Contratto-tipo di acquisto e somministrazione periodica di volumi
	Contratto-tipo relativo alla vendita di aggiornamenti di opere enciclopediche consegnate in omaggio
	Contratto-tipo per la vendita online di beni di consumo
EDILIZIA	Contratto-tipo preliminare di compravendita immobiliare di porzione di edificio da costruire
	Contratto-tipo di appalto di lavori privati
IMMOBILIARE	Contratti tipo amministrazione condominio
	Contratti tipo mediazione immobiliare
	Codice di comportamento agenti immobiliari
	Contratto-tipo di compravendita immobiliare
	Contratto tipo di affitto e cessazione di azienda
	Contratti di locazione ad uso diverso da abitazione (Legge 392/78)
SERVIZI	Contratto tipo di locazione uso abitativo
	Contratto tipo di sviluppo software
	Contratto tipo di noleggio camper
	Contratto tipo di trasloco
	Contratto tipo di fornitura servizi online
	Contratto-tipo dei centri estetici e benessere
TRASPORTO	Contratto-tipo di scuola guida
	contratto-tipo di trasporto marittimo di persone
TURISMO	Contratti-tipo di Albergo
	Contratti-tipo di Alloggio (bed&breakfast)
	Contratto-tipo di multiproprietà immobiliare
<b>2) PARERI</b>	
COMMERCIO	Clausole contenute nei contratti di vendita online di beni di consumo
	Clausole contratto-tipo prestazione servizi online
	Clausole contenute nei contratti di formazione
SERVIZI	Clausole contenute nei contratti di credito al consumo tramite carte revolving
	Clausole contenute nei contratti del settore dell'estetica e del benessere
	Clausole contenute nei contratti di scuola guida
	Clausole contenute nei contratti di scuola guida
<b>3) CODICI ETICI</b>	
COMMERCIO	Codice di etica commerciale per la vendita di mobili e beni di arredamento
EDILIZIA	Codice Etico acquisto immobili da costruire

### Compensi straordinari in chiaro

Con l'amministratore patti chiari. Non solo sui compiti analiticamente elencati e suddivisi tra ordinaria e straordinaria manutenzione, ma anche sul compenso del professionista. Il contratto tipo di amministrazione condominiale prevede un apposito articolo in cui si specifica innanzitutto con un importo fisso e predeterminato il compenso previsto per l'intera annualità di carica, relativamente alle sole attività di ordinaria amministrazione, chiarendo che è da ripartire tra i condomini, in base ai millesimi di proprietà per unità immobiliare più accessori di legge. A questa somma il contratto tipo aggiunge il rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate. In caso di esecuzione di opere di straordinaria manutenzione, scatta un compenso extra, calcolato in percentuale sull'importo della spesa straordinaria e deciso dall'assemblea. Ma con un tetto stabilito dal contratto:

si prevede, infatti, una clausola in base alla quale il compenso non potrà essere superiore a una percentuale predeterminata. In caso di dimissioni, mancata conferma o revoca per inadempimento all'amministratore spettano, invece, il rimborso delle spese sostenute e le competenze in proporzione al periodo che va dall'inizio dell'esercizio finanziario fino al giorno del passaggio delle consegne. Non solo onori, ma anche oneri per l'amministratore: il contratto tipo lo obbliga a essere in ogni caso fornito autonomamente di adeguata copertura assicurativa per la responsabilità civile professionale. E per evitare confusione, infine, il contratto tipo raccomanda all'amministratore condominiale, nel caso in cui gestisca contemporaneamente altri condomini, di predisporre una gestione amministrativa e contabile separata rispetto alle altre amministrazioni.

—© Riproduzione riservata—

scuole guida, dai contratti di formazione a quello di credito al consumo tramite carte revolving. E se nonostante tutto si litiga lo stesso, allora si potrà passare

allo sportello di conciliazione (altro servizio delle camere di commercio).

**Download immediato per il consumatore in rete.** Subito le

condizioni del contratto inviate al consumatore in formato pdf non modificabile. Il parere sui contratti di prestazione online di servizi chiarisce alcuni aspetti cruciali

della dinamica contrattuale nel caso di contratti a distanza. Il parere messo a disposizione da Unioncamere chiarisce, sulla base delle disposizioni del codice del consumo, che le condizioni generali dovranno essere messe a disposizione dell'acquirente in modo che ne siano consentite memorizzazione e riproduzione. Si suggerisce, a questo punto, una soluzione pratica, e cioè la realizzazione delle condizioni in copia in formato documento o pdf che l'utente può scaricare dal sito e stampare. Ciò è ritenuto in linea con quanto previsto dall'art. 53 del Codice del consumo a proposito dell'obbligo per il professionista di porre a disposizione del consumatore le informazioni contrattuali «per iscritto» o «su altro supporto duraturo a lui accessibile», a sua scelta.

Il parere rileva poi che nella pratica di alcuni tipi di servizi (tipicamente telefonia e telecomunicazioni) al consumatore viene spesso inviata copia cartacea del contratto, da sottoscrivere, e copia delle condizioni generali di contratto. Tuttavia, non sempre questo può essere fatto, per esempio per la particolare esiguità del servizio o per la sua «istantaneità»: il parere ritiene sufficiente la possibilità di scaricare le condizioni generali in forma di file pdf non modificabile. Un aspetto delicato riguarda la non conformità del servizio rispetto alle caratteristiche illustrate al momento della sua proposta sul sito web. La proposta per evitare i conflitti assegna all'acquirente, in caso di difformità nel servizio, la possibilità di chiedere «il ripristino del servizio acquistato o la prestazione di servizio equivalente, una riduzione del prezzo di acquisto o la risoluzione del contratto, a meno che la richiesta non risulti oggettivamente impossibile da soddisfare o risulti per il fornitore eccessivamente onerosa in rapporto al valore del servizio prestato».

Il parere suggerisce, inoltre, la fissazione di un doppio ordine di termini: 20 giorni per poter usufruire di tali rimedi, aventi base unicamente negoziale, e, comunque, i termini di legge per denunciare il vizio e chiedere la risoluzione del contratto e il risarcimento dei danni. Il parere fornisce, poi, un chiarimento sulla doppia sottoscrizione, necessaria per la validità delle clausole vessatorie. Nei siti web di e-commerce si trova una clausola del tipo «Per espressa accettazione delle clausole...», seguita da un segno di spunta o richiedente la pressione di un tasto di accettazione. Il parere specifica che nessuno di questi sistemi è giuridicamente in grado di rappresentare una «doppia sottoscrizione». L'unico metodo che avrebbe una effettiva valenza è rappresentato dal ricorso alla firma digitale, che i consumatori in genere non hanno.

—© Riproduzione riservata—