



GIORNATA MONDIALE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI: LA SVIZZERA PUÒ FARE DI PIÙ

Nel discorso del 15 marzo 1962 il presidente degli Stati Uniti J. F. Kennedy formulò per la prima volta i quattro diritti fondamentali del consumatore: il diritto alla sicurezza dei prodotti, all'informazione, a una libera scelta e il diritto di essere ascoltato. Dal 15 marzo 1983 si celebra ogni anno la Giornata mondiale dei diritti dei consumatori, dando così l'occasione di riflettere sui passi in avanti compiuti in questo ambito.

Un'applicazione difficile

Non basta avere dei diritti, bisogna anche poterli far valere. Lo scarso valore in gioco spesso dissuade il consumatore dal ricorrere a una procedura giudiziaria. Certamente potrà tentare un'azione legale al proprio domicilio, ma solo per i contratti concernenti una «prestazione di consumo corrente». Così, il consumatore che intende contestare la validità dell'«acquisto» di un appartamento per una settimana all'anno, concluso in occasione di una vendita «promozionale», non potrà farlo promuovendo un'azione legale al proprio domicilio. E forse sarà costretto a farlo in un'altra lingua o lontano da dove vive, a Ginevra o a Zurigo, e ciò potrebbe dissuaderlo definitivamente dall'intraprendere qualsiasi azione. Alcune misure, tra cui l'introduzione di azioni collettive, permetterebbero di regolare tali controversie ricorrenti. Appare oggi dunque una priorità adeguare i diritti del consumatore alla loro protezione procedurale.

Il ruolo della CFC

La Commissione federale del consumo, istituita nel 1966 dal Consiglio federale, si adopera per raggiungere questo obiettivo. Essa funge infatti da organo di consultazione per tutte le questioni legate alla politica del consumo. La Commissione, composta da rappresentanti del mondo dell'economia, delle organizzazioni di protezione dei consumatori e del mondo accademico, ha presentato numerose raccomandazioni nell'ambito dei diritti dei consumatori. Per i membri della Commissione, il 50° anniversario del discorso fondatore di J.F. Kennedy è l'occasione per mettere in luce gli importanti passi in avanti compiuti in Svizzera nella protezione dei diritti dei consumatori, ma anche per tracciare un quadro delle sfide future, in particolare in materia di applicazione dei diritti legati all'uso di Internet.

L'influenza europea sui diritti acquisiti

La Svizzera, trovandosi nel cuore dell'Europa, è stata influenzata direttamente e indirettamente dai Paesi vicini nella concessione di diritti ai consumatori. Oggi si sa che una vendita a domicilio è soggetta al diritto di revoca di sette giorni e che un viaggio «tutto compreso» impone all'agenzia di viaggio di fornire informazioni estremamente dettagliate, o ancora che un credito al consumo è nullo se non indica esattamente l'importo dovuto e tutte le spese relative. Tutto ciò si ricollega alla mancata ratifica nel 1992 dello Spazio Economico Europeo da parte della Svizzera: in quell'occasione il Parlamento aveva, infatti, auspicato di concedere ai consumatori svizzeri diritti paragonabili a quelli di cui godevano i consumatori europei. Da allora

sono state introdotte numerose innovazioni utili. Anche il diritto alla sicurezza ne ha potuto beneficiare grazie all'introduzione della legge sulla responsabilità per i prodotti difettosi, e in seguito con la recente introduzione della legge sulla sicurezza dei prodotti, in gran parte ispirata proprio alla normativa europea in materia. Non sarebbe stato infatti corretto importare prodotti europei seguendo il principio di Cassis de Dijon e al contempo non tutelare i consumatori svizzeri in maniera analoga all'Europa. Una caffettiera che esplose e ustionò gravemente il consumatore che ne ha appena fatto uso deve dar luogo a una misura di compensazione adeguata, in Svizzera come in Europa.

In seguito a numerose raccomandazioni della Commissione federale del consumo, il Parlamento ha infine adottato una norma grazie alla quale è possibile controllare in maniera più efficace le condizioni generali imposte ai consumatori. Sembrava ingiusto, infatti, che imprese estere potessero imporre ai consumatori svizzeri condizioni contrattuali più sfavorevoli rispetto a quelle autorizzate in Europa. Dal 1° luglio 2012 vigerà dunque lo stesso obbligo di lealtà delle imprese nei confronti dei consumatori svizzeri ed europei. Inoltre, con l'adozione di norme di lotta contro le truffe degli annuari o contro le pratiche commerciali sleali, che ad esempio costringono il consumatore a ritirare un premio in un luogo specifico con lo scopo di vendere un altro prodotto nella stessa occasione, il Parlamento ha compiuto un passo decisivo nella lotta contro le pratiche commerciali abusive, da diversi anni già severamente punite in Europa.

Internet: una sfida importante

Tuttavia la Svizzera segna ancora il passo. Per tutelare i consumatori in Internet occorrerebbe introdurre il diritto di revoca anche in Svizzera. A tale proposito l'Europa ha appena prorogato il termine di disdetta a 14 giorni per tutti i contratti conclusi in Internet. Inoltre, data l'assenza di frontiere geografiche nella rete, occorrerebbe migliorare l'applicazione dei diritti dei consumatori al fine di semplificarne la tutela in Svizzera e all'estero. La Giornata mondiale dei diritti dei consumatori è quindi l'occasione per ricordare il principio essenziale secondo cui avere dei diritti e poterli far valere sono due facce della stessa medaglia.

Per la Commissione federale del consumo

Prof. Pascal Pichonnaz, Università di Friburgo

Mathieu Fleury, Fédération romande des consommateurs

Adrian Wyss, Swiss Retail Federation

www.konsum.admin.ch/org/00157/00158/index.html?lang=fr (CFC)

www.konsum.admin.ch (Ufficio federale del consumo)