

Trento, 12 novembre 2010

Aiazzone non consegna i mobili! Il CRTCUCU diffida la società e si riserva di segnalare la prassi commerciale sleale all'Antitrust!

Nelle ultime settimane numerose sono state infatti le segnalazioni ed i reclami che i consumatori trentini hanno sottoposto all'attenzione del CRTCUCU per mancata consegna di merce ordinata presso il noto mobilificio. I reclami per mancati o ritardati adempimenti si presentano ormai quasi quotidianamente al punto da configurare una prassi commerciale sleale vietata dal codice del consumo.

Nello specifico si tratta di ordini di mobili per i quali viene fissato, contrattualmente, un termine di consegna, che poi non viene rispettato. A ciò si aggiunga il fatto che, a fronte di legittime richieste di informazione, ai consumatori coinvolti viene precisato che “la consegna sarebbe subordinata al pagamento anticipato dell'intero importo”. Altri, invece, lamentano richieste di pagamento suppletive per la sola consegna dei beni a domicilio e, a volte, in difformità agli accordi contrattuali presi, nei quali non vi era stata esplicita menzione o previsione di tali extra costi. Con la sottoscrizione dell'ordine, il consumatore si impegna all'acquisto di una cucina o anche semplicemente di un mobile o di un divano, attendendo poi per mesi invano la consegna, senza che vengano forniti adeguati chiarimenti e rassicurazioni da parte dell'azienda.

Un caso. Una giovane coppia aveva sottoscritto qualche tempo fa un ordine di acquisto di una cucina e di mobili per il soggiorno presso il negozio Aiazzone di Bolzano, impegnandosi per un corrispettivo considerevole (€ 12.000 ca.). Per far fronte all'ingente spesa la giovane coppia aveva deciso di accendere anche un finanziamento. Il tutto - contratto di acquisto con contratto di credito collegato - era stato formalizzato lo scorso giugno, con consegna prevista entro i due mesi successivi. Ad oggi, nonostante svariate richieste di chiarimenti e di solleciti inoltrati al punto vendita, nessuno è stato in grado di precisare loro quando potrà avvenire materialmente la consegna dei beni ordinati. A ciò si aggiunga l'assurdo che la giovane coppia ha già dovuto corrispondere le prime rate del finanziamento sottoscritto.

Come far valere i propri diritti in simili casi?

“Il codice civile prevede alcuni rimedi per ovviare a simili casi” spiega Cristian De Massari, consulente del CRTCUCU. “Innanzitutto è bene chiarirsi con degli esperti gli aspetti legali e pratici della vicenda. La prima domanda da porsi è: cosa desidero fare nel momento in cui constato che la fornitura non viene eseguita nei tempi concordati? Accetto che i mobili mi vengano consegnati anche con ritardo oppure opto per la soluzione più estrema, cioè la richiesta di risoluzione del contratto, puntando alla restituzione dell'eventuale caparra versata e rivolgendomi quindi altrove per l'acquisto degli stessi mobili?”

Se si decide di richiedere la risoluzione di diritto del contratto, va innanzitutto verificato se nel contratto sia stato fissato un “**termine di consegna essenziale**”. Se la consegna non avviene entro il termine essenziale fissato, il contratto può essere risolto di diritto. La previsione di un

“termine essenziale” (e, se possibile, anche di un prezzo fisso) offre ai consumatori maggior certezza nel far valere, anche con decisione, i propri diritti, e andrebbe quindi sempre preferita.

Se il contratto invece prevede solo un termine di consegna indicativo (ad es. la dicitura “consegna il 10/11/2010” oppure “consegna dal 05/11/2010 al 12/11/2010”), il CRTCU consiglia di inviare alla ditta venditrice una diffida ad adempiere alla consegna dei beni ordinati (a mezzo raccomandata a.r.), fissando un termine ultimativo ed inderogabile per l’adempimento di 15 giorni e contenente l’avviso alla controparte che, decorso inutilmente detto termine, il contratto sottoscritto s’intenderà risolto di diritto (art.1454 codice civile). Trascorso inutilmente tale termine senza che sia avvenuta la consegna, il consumatore potrà procedere con la richiesta di rimborso immediato degli acconti versati e anche con quella di un risarcimento dei danni subiti e dei disagi affrontati a seguito del ritardo e dell’inadempimento di controparte.

Attenzione ai pagamenti rateali e finanziamenti!

Nel caso in cui sia stato sottoscritto anche un contratto di finanziamento collegato, la diffida ad adempiere va comunicata per conoscenza anche al soggetto che ha erogato il prestito, come anche l’eventuale successiva avvenuta risoluzione del contratto. Attenzione però ad interrompere il pagamento delle rate del finanziamento! Potrebbero sorgere anche seri problemi in relazione all’immediato inserimento del nominativo del cliente divenuto moroso nella cd. “lista dei cattivi pagatori” del CRIF. Infatti, allo stato attuale della normativa sul credito al consumo, per poter risolvere anche il contratto di finanziamento legato ad un acquisto di merce va “provato” il cd.collegamento funzionale con il contratto di acquisto vero e proprio e questa non è una circostanza semplice e scontata. Le cose dovrebbero cambiare a breve (forse già dagli inizi del 2011?) quando entreranno in vigore le nuove norme sul credito al consumo: risolto il contratto principale, il consumatore potrà allora chiedere automaticamente anche la risoluzione del contratto di credito aperto in occasione dell’acquisto, che a quel punto si presumerà automaticamente “collegato” a quello principale. Una presunzione che dovrebbe aiutare non poco i consumatori alle prese con tali problemi.

“La risoluzione di un contratto in ogni caso è una decisione che va ponderata molto bene, a prescindere dall’esistenza di un contratto di finanziamento collegato. Bisogna tener presente che la controparte potrebbe anche incaricare un proprio legale, con la conseguenza che il caso finisca davanti al giudice. I consumatori, pertanto, faranno bene a consultarsi con gli esperti del Centro Consumatori oppure con un consulente di fiducia. A chi non desideri optare per la risoluzione del contratto, il consiglio è quello di insistere senza tregua per la consegna dei mobili”, conclude De Massari.