

# Eurogiudici a fianco dei consumatori

**Tutela dei diritti.** Dai mutui ai trasporti ai prodotti difettosi, la Corte di Giustizia Ue guadagna spazio con interventi che spesso incidono sugli ordinamenti interni. Mentre una recente direttiva apre al riconoscimento dell'obsolescenza come pratica sleale

Pagina a cura di  
**Marina Castellana**

Dai mutui ai voli, dalle vacanze all'acquisto di automobili e altri prodotti difettosi fino alle regole per tutelare il consumatore alle prese con il dirompente utilizzo del digitale e con la svolta green che impongono standard elevati di controllo per impedire fenomeni di greenwashing, in grado di ingannare l'acquirente.

La tutela del consumatore garantita a livello Ue grazie a un ampio arsenale giuridico è stata rafforzata con il contributo della Corte di giustizia dell'Unione europea che, di anno in anno, ha arricchito la protezione dei consumatori di nuovi elementi (si vedano le pronunce riportate in questa pagina), a vantaggio del funzionamento del mercato unico e della tutela della salute, della sicurezza e degli interessi economici dei consumatori.

Proprio gli interventi della Corte hanno spinto la Commissione europea all'adozione di una nuova Agenda per la tutela dei consumatori valida fino al 2025 e dei nuovi Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Inoltre, gli interventi della Corte hanno portato a un allargamento del perimetro delle tutele offerte al consumatore che deve poter beneficiare di un elevato livello di protezione, con pronunce in grado di incidere sugli ordinamenti interni e sui giudici nazionali che sempre più di frequente si rivolgono a Lussemburgo per arrivare a una corretta interpretazione del diritto Ue. Giudici tenuti, inoltre, in tutti i casi in cui si applica il diritto Ue a tenere conto dell'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea che impone un livello elevato di protezione dei consumatori.

**Affermato l'obbligo dei giudici nazionali di rilevare d'ufficio le clausole abusive incluse in un contratto**

Nelle aule di Lussemburgo sono arrivati atti come la direttiva 93/13 sulle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, con l'affermazione dell'obbligo dei giudici nazionali di rilevare d'ufficio le clausole abusive incluse in un contratto.

Di pari passo, il legislatore Ue è intervenuto con la direttiva 2020/1828 sulle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE e con la direttiva a 2023/2225 sui contratti di credito ai consumatori, applicabile dal 20 novembre 2026 a protezione dei consumatori che sottoscrivono questi contratti, con obblighi più rigorosi sui prestatori di servizi in particolare con riguardo alle informazioni che devono essere adattate ai dispositivi digitali. Con la direttiva 2019/2161, inoltre, è stata assicurata una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme relative alla protezione dei consumatori e con la 2013/11 la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. Non mancano i regolamenti come il 2017/2394 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e quelli sui servizi digitali, 2022/2065, che ha modificato la direttiva 2006/31 sul commercio elettronico.

Un quadro normativo modernizzato destinato a ulteriori ampliamenti necessari per tenere conto della trasformazione digitale e verde, con la recente direttiva 2024/825 sulla responsabilità dei consumatori per la transizione verde mediante il miglioramento della tutela dalle pratiche sleali e dell'informazione che ha portato al riconoscimento del diritto alla riparazione dei prodotti, considerando l'obsolescenza al pari di una pratica commerciale sleale.



**Soddisfatti o rimborsati.** Ampio l'arsenale degli strumenti a livello Ue per difendersi dai disservizi nel settore dei trasporti.

## Il turista non paga le spese di risoluzione se la meta della vacanza è a rischio sanitario

### Viaggi organizzati

Turista garantito da Lussemburgo in modo sempre più ampio. Con due sentenze depositate il 29 febbraio (cause C-584/22 e C-299/22), la Corte di giustizia dell'Unione europea ha rafforzato i diritti dei viaggiatori stabilendo che, nei casi in cui chiedono la risoluzione di un contratto che prevede un viaggio organizzato, per la presenza di circostanze straordinarie, il tour operator non può imporre il pagamento delle spese di risoluzione del contratto.

In particolare, in un caso (C-584/22), una coppia che aveva acquistato un pacchetto turistico, aveva chiesto la risoluzione del contratto per il rischio sanitario dovuto alla diffusione del Covid. Il tour operator aveva però imputato alla coppia i costi (307 euro) relativi alla risoluzione del contratto. Poco prima della data di partenza e dopo la risoluzione del contratto, il Giappone aveva imposto il lockdown e i turisti avevano chiesto il rimborso delle spese,

ma il tour operator aveva respinto la richiesta. Ne era nata una controversia e la Corte federale di giustizia tedesca ha chiesto l'intervento della Corte Ue per un chiarimento sull'interpretazione dell'articolo 12 della direttiva 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati che attribuisce al viaggiatore il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico «in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto», previo versamento delle spese di risoluzione «adeguate e giustificabili». Tuttavia, nel caso di «circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione il turista non è tenuto a pagare l'importo previsto in via generale».

Si tratta - scrive la Corte - di circostanze fuori dal controllo della parte che le invoca e che non possono essere evitate «nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure». La diffusione progressiva di un'epidemia, seppure non ancora

### CIRCOSTANZE INEVITABILI

#### Causa C-299/22

La nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie (...)» che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione del viaggio comprende non solo le circostanze che rendono impossibile l'esecuzione di tale pacchetto, ma anche le circostanze che, pur non impedendo tale esecuzione, comportano che essa non possa avvenire senza esporre i viaggiatori interessati a rischi per la loro salute e sicurezza, tenuto conto dei fattori personali relativi alla situazione individuale di tali viaggiatori. La valutazione di tale incidenza deve essere effettuata collocandosi, alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico di cui trattasi, nella prospettiva di un viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto.

qualificabile come pandemia, rientra tra tali circostanze e, quindi, il turista non deve pagare le spese di risoluzione del contratto tenendo conto, come precisato nella causa C-299/22, che vanno considerate sia quelle che si verificano nel luogo di partenza, sia quelle che si concretizzano in ogni altro luogo connesso alla partenza e al ritorno dal viaggio. Anche se talune circostanze si manifesteranno «definitivamente solo alla data prevista per l'esecuzione del pacchetto», con la conseguenza che «la valutazione di tale incidenza ha necessariamente un carattere prospettico», il turista ha diritto a non versare alcun importo, a prescindere dall'effettiva concretizzazione di un evento perché la data rilevante per esaminare le circostanze è quella della risoluzione del contratto di pacchetto turistico. Nel valutare la probabilità e la rilevanza dell'indicata incidenza, la Corte ha sottolineato che è necessario tenere conto della prospettiva di un viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento.

## Voli cancellati, cessione diritti senza limiti

### Compensazione

Un freno all'inserimento nei contratti di trasporto di clausole che vietano ai passeggeri di cedere i propri diritti. La Corte di giustizia Ue, con la sentenza del 29 febbraio (C-11/23) è intervenuta a garantire i diritti dei passeggeri che sono liberi di scegliere le modalità con le quali richiedere la compensazione per la cancellazione di un volo.

Questi i fatti. Sei passeggeri erano stati colpiti dalla cancellazione di un volo tra Bolivia e Spagna e avevano ceduto il proprio credito a una società che aveva avviato l'azione giudiziaria contro Air Europa, la quale aveva fatto valere una clausola inserita nel contratto

in cui si vietava la cessione dei diritti del passeggero, sostenendo che andavano considerati come personali e non cedibili a terzi.

La Corte Ue ha fornito la corretta interpretazione e applicazione del regolamento n. 261/2004 che istituisce regole comuni per la compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento n. 295/91.

Prima di tutto, gli eurogiudici hanno precisato che, nel caso di cancellazione di un volo, il diritto dei passeggeri aerei a ottenere la compensazione deriva direttamente dal regolamento e non dal contratto concluso tra vettore e passeggero. Il diritto a ottenere la compensazione uniforme e calcolata in modo forfettario, posta

a carico del vettore aereo operativo, rientra tra i diritti essenziali dei passeggeri e il regolamento ha fissato dei diritti minimi dei passeggeri in caso di cancellazione dei voli, che sono irrinunciabili, senza che abbia rilievo la conclusione e le condizioni stabilite nel contratto.

Pertanto, non può essere ammessa l'inclusione di clausole contrattuali che stabiliscono un divieto di cessione del credito. L'articolo 15 del regolamento stabilisce che il vettore aereo non può porre restrizioni o rinunce a danno del passeggero perché l'obbligo di versare la compensazione non può essere oggetto di limitazioni o compressioni per via contrattuale. In caso contrario - proseguono gli eurogiudici - sarebbe compromesso l'elevato livello di protezione dei passeggeri.

Di conseguenza, è da escludere che il vettore possa inserire o nel contratto di trasporto o in altri documenti redatti unilateralmente clausole che limitino l'esercizio del diritto da parte del passeggero o le modalità di attuazione del diritto alla compensazione perché il passeggero potrebbe essere dissuaso dall'intraprendere iniziative nei confronti del vettore. È il passeggero, infatti, a dover scegliere come far valere e difendere i propri diritti, eventualmente anche ricorrendo alla cessione del credito.

Pertanto, la Corte ha garantito la possibilità di cessione del credito a vantaggio del passeggero con la conseguenza che eventuali clausole incluse nel contratto o in altro documento sono inammissibili e non hanno alcun effetto.