

**Consumatore, consumatore medio, investitore e cliente:
frazionamento e sintesi nella disciplina delle pratiche commerciali scorrette**

SOMMARIO: Il problema. – 2. La difficile comparazione tra norme disomogenee. – 3. La qualificazione soggettiva. – 4. Il passaggio dall'atto all'attività. – 5. Una possibile sintesi. – 6. I riflessi applicativi.

1. *Il problema.*

Le modifiche al Codice del consumo contribuiscono a porre in evidenza alcune fra le tante caratteristiche che differenziano profondamente i codici di settore dai codici della precedente generazione.

Fra queste ci pare opportuno richiamare il nostro punto di partenza: le modificazioni e integrazioni intervenute, ad opera dell'art. 4 d. lgs. 23 ottobre 2007, n. 221, su di un assetto complessivo entrato in vigore solo nel 2005. La possibilità di «aggiornamenti», prevista già all'interno della compilazione originaria del codice del consumo dall'art. 144, evidenzia un elemento che, potremmo dire, entra nel DNA di questi codici attenti a ricomporre l'esistente e non più a disegnare un futuro.

Il riaggregarsi di una molteplicità di discipline speciali in una pluralità di «microsistemi ordinamentali (...) improntati a sperimentalismo ed incentrati su logiche di settore, di matrice non esclusivamente giuridica»¹, seppure discende da una volontà di semplificazione, radicalizza la destrutturazione del sistema e tende solo al «raggiungimento di equilibri provvisori»².

L'attuale contesto storico vede, dunque, un legislatore molto pragmatico e attento a problemi contingenti ai quali intende dare una risposta immediata; pertanto, emana di continuo nuove discipline che, seppure riaggregate sistematicamente, rappresentano una codificazione del provvisorio e non intendono soddisfare esigenze

¹ Così testualmente si è espresso Consiglio di Stato, Sezione consultiva per gli atti normativi, nel Parere sullo schema di decreto legislativo recante “*Riassetto delle disposizioni vigenti in materia di assicurazioni - Codice delle assicurazioni*” reso nell'Adunanza del 14 febbraio 2005, n. 11603.

² Ancora il Consiglio di Stato, nel Parere sullo schema di decreto legislativo concernente il “Codice dei diritti di proprietà industriale”, reso nell'Adunanza generale del 25 ottobre 2004, n. 2, chiarisce il rilievo da attribuire alla nuova idea di codificazione realizzata attraverso «micro-sistemi legislativi, dotati di una razionalità più debole, non fondati sull'immutabilità della società civile, improntati a sperimentalismo e incentrati su logiche di settore», la quale si caratterizza per il fatto che induce «al raggiungimento di equilibri provvisori, ma di particolare significato perché orientati a raccogliere le numerose leggi speciali di settore, in modo tale da conferire alla raccolta una portata sistematica, orientandola ad idee regolative capaci di garantire l'unità e la coerenza complessiva della disciplina».

sistematiche, preoccupandosi essenzialmente di rispondere alle esigenze economiche e sociali di una realtà complessa e che cambia di continuo³.

I nuovi codici, quindi, si limitano a ricomporre l'esistente, offrendone una più nitida fotografia e, senza assumersi il compito dei precedenti codici, addossano sull'interprete un onere gravoso: individuare come e quanto i mutamenti incessanti incidono sul sistema e ne modificano il disegno complessivo.

Ne discende che il sistema, secondo un rilievo diffusamente condiviso, non rappresenta più un *prius*, ma è un *posterius* affidato alla fatica dell'interprete che, dinanzi alle norme, deve incessantemente porsi alla ricerca dell'ineludibile imperativo di razionalità⁴.

Questo quadro generale, ormai ben noto, rappresenta, dunque, lo scenario entro il quale, necessariamente, occorre esaminare i limiti di elasticità della nozione di "consumatore" dinanzi alla sua progressiva segmentazione. L'innegabile frantumazione di una figura, peraltro solo in apparenza puntualmente definita, da una parte vede il «consumatore», o meglio, la sua nozione, specificarsi e, contemporaneamente, dilatarsi, nella figura ora dell'assicurato, ora del cliente, ora dell'investitore, e così via; dall'altra parte, in particolare a seguito delle integrazioni introdotte nel codice del consumo dalla disciplina delle pratiche commerciali scorrette, vede il consumatore «persona fisica», parte di un concreto assetto di interessi, astrarsi in un mero riferimento, divenire cioè un metro di valutazione della diligenza professionale atto a specificare i limiti entro i quali

³ «La dottrina ha individuato tempestivamente nell'espansione della legislazione speciale il carattere non episodico del fenomeno. Ciò ha condotto alla ricerca di connessioni sistematiche più salde e di nuovi equilibri nell'assetto giuridico degli interessi emergenti nel contesto sociale. L'indicazione metodologica è ricca di implicazioni e permette di acquisire notevoli risultati. Il tentativo di razionalizzazione operato dal legislatore del '42, mediante la recezione e la riduzione a sistema di innovazioni affermatesi sul finire del secolo XIX e nel primo dopoguerra, non ha frenato il ritmo della legislazione speciale: questo dato è illuminante, poiché ne conferma il ruolo vivificatore. Difficile affermare se essa si svolge "in coordinamento con una modificazione della struttura sociale", ovvero se esprime "il complesso di stato di necessità"» (come, in termini, rilevava, G. CAPOGRASSI, *Agricoltura, diritto, proprietà*, in *Opere*, V, Milano, 1959, p. 301) – da cui sembrano afflitte le società contemporanee: non è facile cogliere le linee di un processo parallelo di sviluppo della struttura sociale e di quella normativa. «In entrambi i casi il sistema giuridico si presenta come oggetto di un'indagine che non può trovare in se medesima il suo compimento, poiché non vi ritrova neppure tutti i criteri risolutivi» (in tal senso e per molti, si rinvia alle osservazioni e ai riferimenti di C. MAZZÙ, *Proprietà e società pluralista*, Milano, 1983, p. 9-11).

⁴ Appare di grande rilievo notare quanto sia risalente l'attenzione su questo aspetto ricordando che già S. PUGLIATTI, *La logica e i concetti giuridici*, in *Diritto civile. Metodo-Teoria-Pratica, Saggi*, Milano, 1951, p. 667 ss., notava che «mentre la legislazione speciale con ritmo celere e incessante distrugge le vestigia di un'organizzazione sociale (...) e crea gli istituti nei quali si vuole esprimere un ordine nuovo, e la legislazione generale tutta si rinnova» (p. 667), è possibile prevedere che «seguiranno le più idonee direttive metodologiche, i criteri di indagine più appropriati, conseguiranno risultati diversi da quelli ai quali noi siamo non solo abituati, ma anche affezionati. Ma a condizione di avere fede nella scienza e nei principi della logica» (p. 689).

può esplicitarsi liberamente la modalità delle offerte. In questa prospettiva, il ruolo del consumatore, per certi versi esclusivamente potenziale, sta ad indicare un aspetto macroeconomico, non assumendo come riferimento l'agire del singolo nella sua individualità, ma l'agire del singolo come espressione della domanda in generale.

Suscita particolare interesse constatare che, malgrado l'operazione di riassetto normativo realizzata dal codice del consumo a seguito di una legge delega che prendeva espressamente a riferimento il "consumatore", quale polo di aggregazione e quale figura (tendenzialmente) unitaria, le altre discipline di settore mostrano all'interprete una figura di consumatore frazionata e destrutturata, consentendo di rilevare la cifra della modernità che, come è stato acutamente e autorevolmente detto, «non considera più l'uomo intero, ma l'uomo frazionario e vi adatta forme del diritto, del sapere, del fare»⁵.

Dopo aver infranto la centralità del codice civile, incardinato «sull'unità del soggetto giuridico e sulla centralità e sistematicità del diritto civile», il consumatore a sua volta si frantuma in una pluralità di figure che ne offuscano l'identità e impongono la ricerca di criteri atti ad individuare i rapporti tra le diverse discipline. Se ne deduce, di conseguenza, che l'irrompere della figura del consumatore, nell'infrangere il concetto unitario di soggetto, ha reso, nel contempo, sempre più pressante l'esigenza di operare una nuova sintesi anche per il suo scomporsi e ricomporsi in una pluralità di ipotesi, spesso disomogenee⁶.

Per un verso, quindi, occorre indagare sulla nuova configurazione dei rapporti tra codice civile e codice del consumo; per altro verso, occorre identificare il rapporto

⁵ Così, testualmente, N. IRTI, *"Codici di settore": compimento della "decodificazione"*, in *Codificazione, semplificazione e qualità delle regole*, a cura di M.A. Sandulli, Milano, 2005, p. 20. Nel suo rapido, ma incisivo, affresco l'A. ci descrive i codici di settore non come «leggi speciali (di quella specialità, che implica e presuppone la generalità di altre norme», ma leggi specializzate: di quella specializzazione, determinata dalla tecno-economia e dalle esigenze dell'odierno capitalismo» (p. 19).

⁶ «Non si tratta di teorizzare un relativismo giuridico di circostanza, per fondare su di esso un concetto "erratico" di soggetto giuridico, privo di un baricentro assiologico ed esposto all'indifferenza valutativa, ma di aprire quest'ultimo alla dimensione della storia ed al confronto con le realtà consimili, tutte in astratto meritevoli di considerazione, rispetto e tutela. Immaginare una categoria (di soggetto giuridico o di proprietà) monovalente, statica, sempre eguale a se stessa, geometricamente perfetta, astratta e, perciò, capace di assorbire nel suo schema (amplissimo quanto labile) le tensioni e le variazioni della realtà: tutto ciò oggi risulta certamente impossibile. Se, in altri tempi, quest'idea ha avuto centralità teorica, ciò è avvenuto grazie alla sapiente utilizzazione della contrapposizione dialettica concettuale: a) quanto al soggetto, tra potenzialità della titolarità (capacità giuridica) e attualità dell'esercizio (capacità di agire), che trovano la loro sintesi nel singolo atto giuridico e nella sua rappresentazione giuridica (fattispecie); b) quanto alla proprietà, grazie al ruolo, ambiguamente efficace, dell'idea di "elasticità del dominio" utilizzata per sanare o regolare il contrasto tra il proprietario e i "terzi"» (C. MAZZÙ, *La soggettività contrattata*, Milano, 2005, p.103-104).

che si pone tra i diversi settori di intervento nei quali esiste una disciplina, più o meno dettagliata, che si riferisce anche al consumatore.

Questo tentativo va, comunque, preceduto da alcune rapide notazioni.

Se occorre prendere atto, come sempre più spesso si ripete, che la società complessa non può essere governata che da un diritto complesso, occorre altresì prendere atto che la necessità di ricondurre a sistema le numerose discipline che si vanno stratificando non può avvenire attraverso la creazione di una nuova forma di unità che voglia utilizzare, secondo logiche tradizionali, i criteri classici di ricomposizione del sistema e di risoluzione delle antinomie sempre crescenti. Invero la complessità determina un accrescimento della disciplina che, nello specificare, aggiunge al generale nuovi elementi illuminando gli aspetti della modernità, la specificazione non deroga per sottrazione, ma specifica per addizione.

Non si può, dunque, ignorare che, come è stato efficacemente detto, «il complesso di queste normative, elaborato proprio per superare la constatata inadeguatezza dell'impostazione codicistica, determina l'insorgere di frizioni con il sistema consolidato e con gli stessi abiti mentali degli operatori del diritto e apre perciò una serie di problemi su cui è utile si sviluppi il dibattito»⁷. In tal modo emerge con evidenza il problema di fondo: la necessità di constatare il superamento del criterio generalità/specialità e la conseguente necessità di individuare nuovi strumenti e nuove tecniche capaci di operare una sintesi di fronte al continuo frazionamento determinato dall'irrompere di discipline sistematiche.

A tale riguardo, tenendo conto delle difficoltà che spesso si legano alla mancanza di un linguaggio tecnico condiviso, sembra importante precisare che, al momento, l'unità del sistema significa composizione e armonizzazione di diversi «tasselli» che non si pongono in sovrapposizione, ma spesso in parallelo, il che comporta, ovviamente, ulteriori difficoltà nella ricostruzione di un sistema in parte smantellato.

A questo riguardo preziosi suggerimenti ci possono venire «dalla formulazione della categoria dei diritti secondi», che impone la ricerca di un metodo in grado di «cogliere il senso delle reciproche interazioni tra le parti e l'intero», metodo che, peraltro, deve porre attenzione alla «specificità del diritto secondo che merita di non essere obliterata da una passione sistematica che tenda a vedere in quest'ultimo una

⁷ A. CATRICALÀ, Relazione introduttiva, Convegno *“Il diritto dei consumatori nella crisi e le prospettive evolutive del sistema di tutela”*, Roma, 29 gennaio 2010.

semplice specificazione del diritto generale», dovendo, altresì, tener conto che la relazione non è «di tipo puramente negativo, cioè di un diritto secondo come puro non essere diritto privato generale»⁸.

La disciplina delle pratiche commerciali scorrette si pone a questo riguardo come un osservatorio privilegiato.

2. *La difficile comparazione tra norme disomogenee.*

Dalla nostra angolazione, che deve verificare i limiti di elasticità della nozione di “consumatore” come paradigma di riferimento intorno al quale si aggregano determinate discipline, il ricorso al criterio della specialità ha assunto, come è ovvio, rilievo fondamentale essenzialmente in considerazione del fatto che questo criterio viene rappresentato come il limite di resistenza del sistema di fronte alla sua intrinseca tendenza all’innovazione.

Pertanto, in primo luogo al fine di guardare al rapporto tra codice civile e codice del consumo, è stato sovente richiamato il rapporto generale/speciale. Invero, il ricorso al criterio della specialità appariva quasi dovuto con riferimento ad un codice che, *ratione materiae*, è stato sovente, seppure a torto, considerato come un codice satellite e, quindi, speciale rispetto al codice civile.

Ancora: al criterio della specialità si è fatto ricorso al fine di individuare la relazione tra consumatore, cliente, investitore, assicurato, e così via. In questo caso è il codice del consumo che sembrerebbe assurgere al rango di disciplina generale, sia pure di settore, rispetto alla quale si viene a delineare la specialità della disciplina che si riferisce ad una serie di sub-settori ritenuti, appunto, “speciali”⁹.

⁸ La terminologia si deve a C. CASTRONOVO, *Diritto privato generale e diritti secondi. Responsabilità civile e impresa bancaria*, in *Jus*, 1981, p. 158ss. Di recente l’A. è tornato sull’argomento con un contributo (ID., *Diritto privato generale e diritti secondi. La ripresa di un tema*, in *Europa e dir. priv.*, 2006, p. 397 ss., dal quale sono riprese in termini le notazioni riportate nel testo) in cui si ripercorrono le varie fasi che si susseguono nella ricerca di risposte metodologicamente corrette alle questioni «delle implicazioni di sistema dei diritti secondi».

⁹ Particolarmente importante a questo riguardo è la lettura del Parere del Consiglio di Stato, 3 dicembre 2008, n. 3999, sull’applicabilità del Titolo III del Codice del consumo (d. lgs. 6 settembre 2006, n. 206) e sulle competenze dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato nel settore dei servizi finanziari.

Mentre il rapporto tra codice civile e codice del consumo ha da subito attratto l'attenzione degli interpreti¹⁰, assai meno si è discusso sul rapporto tra i diversi codici di settore o, ancora, tra codice di settore e testi unici. L'esperienza mostra invece come, dal punto di vista pratico, siano altrettanto rilevanti i problemi che nascono dal coordinamento tra il codice del consumo e il Tuf o Tub, oltre che tra queste fonti e il codice civile. Basti pensare alla tutela degli investitori, che ha dato l'occasione a tutte le magistrature di vertice di pronunciarsi sul tema.

Il ricorso al criterio tradizionale della specialità desta, in ambedue le ipotesi, fondati dubbi.

Il rapporto generalità/specialità, difatti, postula, in primo luogo, la presenza di un quadro unitario entro il quale operare la comparazione. La specialità emerge a seguito di un giudizio di comparazione tra il contenuto di due o più norme: la disciplina della norma speciale si pone, nel sistema al quale fa riferimento, come una deroga alla disciplina generale. Pertanto, nel delineare il rapporto tra codice civile e codice del consumo, dovremmo verificare se una aggregazione sistematica legata alla qualificazione soggettiva, qual è quella che si ritiene di rinvenire nel codice del consumo, si limita a sottrarre una fascia di destinatari alla disciplina del codice civile, circoscrivendo, in tal modo, l'estensione delle regole generali.

Le prime perplessità sorgono proprio dal fatto che il codice del consumo non si limita a derogare la disciplina generale, ma pone, in termini di complementarietà, nuovi principi generali.

Risponde ormai ad una comune opinione, come abbiamo avuto modo di accennare, la necessità di ricomporre il sistema tenendo conto che le nuove discipline hanno frantumato l'ordinamento rigoroso disegnato dal codice civile, dando luogo all'insorgere di relazioni, talvolta equivocate, tra principi generali disseminati tra codice civile e legislazioni di settore. Ciò, a ben vedere, comporta ulteriori difficoltà qualora si tenti di applicare il criterio generale/speciale al fine di risolvere le antinomie fra codice del consumo e discipline che, in base ad altre logiche sistematizzanti, presidiano diversi "microsistemi legislativi" i quali, sovente, più che microsistemi, appaiono ormai segmenti autonomi e concorrenti di una società complessa che vanno correlati in una dimensione giuridica ampia e composita.

¹⁰ V. per molti, E. MINERVINI, voce *Codice del consumo*, in *Dig. IV, disc. priv., sez. civ.*, Aggiornamento, Torino, 2007, cui si rinvia anche per gli ulteriori riferimenti.

Il problema si pone in maniera concreta qualora si raffronti la disciplina del mercato “in generale”, mercato nel quale si colloca il consumatore, e la disciplina dei mercati “speciali”, nei quali – secondo la logica recentemente ribadita dal Consiglio di Stato¹¹ - si vanno a collocare l’assicurato, l’investitore, il cliente e, forse, anche il turista, sovrapponendosi la rilevanza del settore di intervento alla qualificazione soggettiva.

Un breve cenno meritano, quindi, la qualificazione soggettiva e il rilievo attribuito alla attività. Questi due aspetti, anziché rappresentare le ragioni della specialità, sembrerebbero, piuttosto, rappresentare due poli di aggregazione complementari, che il legislatore utilizza come forme flessibili che, pur consentendo all’interprete di individuare il progressivo emergere di modelli autonomi, impone, altresì di constatare che non si tratta di modelli autosufficienti, indipendenti l’uno dall’altro, ma di forme aperte caratterizzate dalla flessibilità.

3. *La qualificazione soggettiva.*

La lunga evoluzione storica che ha accompagnato l’emergere della “figura giuridica” del consumatore sembra aver trovato una sua identità nella definizione di consumatore ormai consolidata nel tempo, che il legislatore europeo, malgrado i dubbi e le perplessità avanzate da più parti, ha dapprima adottato e, di seguito, con insistenza sempre maggiore, imposto attraverso la via dell’armonizzazione massima¹².

In una prima fase, la qualità soggettiva delle parti, con particolare riferimento al consumatore, è apparsa un criterio aggregante utile ad individuare l’ambito di applicazione di una disciplina che segnava, in tal modo, la frantumazione della normativa contrattuale.

Invero, questo criterio di aggregazione ha destato da subito rilevanti perplessità: si è ritenuto quanto meno discutibile incentrare la frammentazione del soggetto su di una figura la cui definizione è negativa e di carattere relazionale.

¹¹ Ancora una volta si rinvia all’articolato e approfondito Parere del Consiglio di Stato, 3 dicembre 2008, n. 3999, cit.

¹² Basti pensare alle discussioni che si stanno svolgendo intorno a quella che, comunemente, viene indicata come proposta di direttiva sui contratti dei consumatori, ovvero la proposta di direttiva sui diritti dei consumatori dell’8 ottobre 2008 [COM (2008) 614 def.].

Appare superfluo, e in parte impossibile data la rilevanza dei contributi, ripercorrere analiticamente un cammino lungo ed incessante e, in quanto tale, di certo ben noto¹³. Tuttavia, è indicativo ricordare come risulti ormai fuor di dubbio che, per quanto riguarda il consumatore, non si possa parlare di uno *status* in senso tecnico¹⁴; ciò anche e semplicemente in quanto non è dato di rinvenire nel diritto positivo una categoria di consumatori in senso tecnico, una categoria, cioè, in grado di accomunare identiche condizioni di debolezza e di bisogno.

Nel nostro diritto positivo, la stessa definizione operata dall'art. 3 cod. cons., seppure si uniforma a quella del diritto europeo, non sembra risolvere alcuni dubbi, quali quello dell'uso promiscuo, né sembra rispondere a tutte le istanze di protezione che pure trovano risposta nel codice del consumo, quali quella del danneggiato o quella del fruitore del pacchetto turistico, “figure” che non entrano nella definizione operata dalla norma “generale”.

Il ricorso al criterio della specialità ha però il merito di aver reso evidente la necessità di ricomporre il sistema operando anche il tentativo di una riconduzione ad unità intorno alla figura del consumatore. Questo tentativo, per certi versi, è andato ben oltre, al punto che, talvolta, ha portato a ritenere che il consumatore, soggetto debole, in una visione sistematica e al di là della definizione imposta dal diritto positivo, possa essere assunto a paradigma di una disciplina unitaria che consentirebbe l'emergere di quello che suggestivamente è stato definito il “terzo contratto”.

Ancora una volta la suggestione e l'ampiezza del tema ci impediscono di rievocare un dibattito articolato e appassionante. Due aspetti, tuttavia, appaiono particolarmente significativi per quanto riguarda il nostro osservatorio: l'identificazione

¹³ Cfr., anche per gli approfonditi rinvii, S. KIRSCHEN, *sub* art. 3, in *Codice del consumo, Commentario* a cura di G. Alpa e L. Rossi Carleo, Napoli, 2005.

¹⁴ Significativo è ricordare come anche la ben nota monografia di Guido Alpa adotta il termine “*status*” per rivisitare la tradizionale qualificazione giuridica soggettiva, che assume, quindi, una nuova e ben diversa connotazione. Una motivazione del ricorso al concetto di *status* del consumatore è, più di recente, ancora ribadita da C. MAZZÙ, *Riflessioni sullo status tra passato e futuro*, in *Riv. not.*, 2009, p. 1135 ss., spec. p. 1150, ove si evidenzia che: «La tecnica di protezione giuridico-sociale ha utilizzato il modello soggettivo dicotomico professionista-consumatore, ipostatizzando tali figure nel rispettivo ruolo economico-sociale, assolto nel contesto spazio-temporale del singolo rapporto: sembra di avvertire l'eco del concetto di *status*, qui reso più aleatorio e complesso per il fatto che la mobilità dei ruoli sociali obbliga e/o consente a ciascuno di essere di volta in volta – secondo le circostanze e i bisogni da soddisfare – consumatore o professionista. La logica del sistema, quindi, utilizza tutti i possibili momenti di raccordo giuridico-sociale degli interessi dei quali i soggetti diventano portatori in concreto, ma predispone uno schema operativo astratto, utilizzabile ove occorra. Questa connotazione non contraddice, ma rafforza, con riguardo alla materia consumeristica l'attuazione della funzione dello *status*; anzi, ciò dimostra le sue potenzialità applicative, confermando che esso non si connette inescindibilmente a posizioni sociali fisse, ma ben si concilia con le dinamiche dei ruoli sociali, aprendosi ad altre ipotesi applicative anche in campi nuovi o non ancora esplorati.».

del consumatore con il contraente debole, se da una parte determina un'estensione della qualificazione soggettiva tale da renderne sfocati i contorni che non appaiono più in grado di consentire una caratterizzazione puntuale, d'altra parte ne determina una sorta di contrazione poiché il consumatore viene ad identificarsi con il contraente che non contratta e, in quanto tale, perde il suo ruolo di soggetto attivo del mercato con riferimento al ben più ampio procedimento dell'atto di consumo.

Le varie fasi che scandiscono l'altalenante progredire delle politiche comunitarie a tutela del consumatore¹⁵ vedono, nella prima fase, l'attenzione incentrata essenzialmente sulla sicurezza dei beni e dei prodotti e, di conseguenza, sul risarcimento del danno sopportato per la circolazione di prodotti difettosi, determinando quindi, una tutela individuale e di carattere successivo; nella seconda fase, si vuole individuare modalità idonee ad offrire una protezione degli interessi economici dei consumatori, pertanto l'attenzione è incentrata essenzialmente sul contratto; tant'è che al contratto guarda la prima, importante, disciplina di carattere orizzontale, ossia la normativa sulle clausole abusive: inizia, così, a essere riconosciuta l'importanza di una tutela anche di carattere preventivo. Solo di recente, quasi a voler chiudere un ideale cerchio, l'attenzione si incentra essenzialmente su quelle che potremmo definire regole del mercato. Testimonia questo mutamento di prospettiva la seconda importante disciplina di carattere orizzontale, introdotta con la direttiva n. 2005/29/CE, sulle pratiche commerciali sleali. L'obiettivo si sposta, dunque, verso una tutela generale e di carattere preventivo: il consumatore non è più solo portatore di interessi individualmente protetti, ma è anche portatore di interessi diffusi.

L'interesse preminente attribuito al contratto, che si pone al centro di questa complessa dinamica, continua, tuttavia, a palesarsi anche nelle attuali prospettive di riforma. Sebbene non sembra possa revocarsi in dubbio che la Proposta di direttiva sui diritti dei consumatori, partita con ben altre ambizioni, rappresenta, ormai, un tentativo di armonizzazione, utile essenzialmente agli operatori economici.¹⁶

¹⁵ Una preziosa e chiara ricostruzione dell'*iter* storico si trova in G. ALPA, *Introduzione al diritto dei consumatori*, Bari-Roma, 2006, p. 45 ss. Suscita interesse leggere questa ricostruzione, sempre puntuale e, nel contempo, sempre ricca di preziose notazioni e di spunti diversi nelle numerose edizioni del Manuale che si sono succedute nel tempo, dando testimonianza del fatto che, come dice l'A. nella prefazione alla nuova edizione del 2006, «La vita di quest'opera ha finito per riflettere l'evoluzione della vicenda del *consumerism* e dei suoi profili giuridici» (p. III).

¹⁶ Cfr. la citata Proposta di direttiva sui diritti dei consumatori dell'8 ottobre 2008 [COM (2008) 614 def.]. Invero giova ricordare, sia pure per brevi cenni, che, dopo la verifica pubblica dell'intenzione della Commissione di operare una revisione complessiva delle direttive che costituiscono il *corpus* dei diritti del consumatore, la Commissione ha ulteriormente ristretto il campo di revisione dell'*acquis* a quattro direttive; attraverso il riassetto, nella logica funzionalistica della realizzazione del mercato unito

Procedendo per rapide approssimazioni, seppure intendessimo limitarci ad osservare la tutela che spetta al soggetto consumatore acquirente di un bene o di un servizio, giova richiamare aspetti ormai ben noti: il profilo soggettivo si presenta sempre inscindibilmente connesso ad un profilo oggettivo, dovendo tener conto del contesto di riferimento che condiziona l'agire. L'inscindibilità che lega i due aspetti trova il primo punto di emersione nei mutamenti che la società "massificata" ha determinato sullo scambio, divenuto ormai muto, e non più caratterizzato dall'accordo, inteso come trattativa individuale.

Al dialogo si sostituisce, dunque, l'informazione, sempre più "materializzata", che accompagna il prodotto e consente al servizio di assumere la sua precisa configurazione. L'attenzione si sposta sulle varie modalità che, tenendo conto dei diversi settori di riferimento, impongono specifiche informazioni, spesso diverse e sempre più analitiche. Si determina, in tal modo, una assoluta necessità di tener conto di quello che, atecnicamente, possiamo indicare come il mercato di riferimento.

Si comprende, dunque, perché il presente risulta sempre più contrassegnato da una segmentazione della figura del consumatore, via via "sezionata" nell'ambito di una pluralità di sub-settori, come emerge chiaramente dalla disciplina dedicata al cliente nei servizi bancari o all'investitore nei servizi finanziari.

La frammentazione implica, ancora, una serie di classificazioni che impongono regole specifiche per i diversi tipi di atto, come, per quanto ci riguarda più da vicino, emerge, *ictu oculi*, da uno sguardo alla legislazione del mercato finanziario, ove è presente una disciplina particolarmente segmentata anche in relazione ad una classificazione dei titoli, fra i quali si collocano le transazioni relative ad ordini che si pongono tra le dimensioni «abituamente considerate per un investitore al dettaglio».

Il riferimento al solo criterio soggettivo come criterio idoneo a consentire la identificazione dell'ambito di applicazione di determinate discipline palesa, pertanto, la sua insufficienza.

La nozione ristretta di consumatore si rivela essenzialmente funzionale a consentire la individuazione di un criterio che, *ex ante* e in via diretta ed immediata, permette di applicare una disciplina che si aggiunge alla disciplina del contratto, considerato nei suoi aspetti strutturali, completandola sotto il profilo dinamico.

europeo, non si intende affatto recuperare nuove forme di tutela o aprire spazi ulteriori, ma si cerca solo di rendere più agile il contratto come strumento essenziale agli scambi transnazionali di beni e di servizi.

Da questa angolazione ne potrebbe discendere che, qualora sussistano elementi che rendano certa, *ex ante*, la disciplina applicabile, la nozione di consumatore e, quindi, la disciplina integrativa che il legislatore ha dettato, potrebbe estendersi al cliente, all'investitore, all'assicurato, al di là del suo essere persona fisica.

4. *Il passaggio dall'atto all'attività.*

In questo quadro può stupire che il legislatore europeo, e di conseguenza quello nazionale, ritenga di non doversi discostare da una definizione che è «la risultante delle definizioni che ormai da anni, nelle direttive comunitarie e nelle relative regole nazionali di attuazione, sono state attribuite in modo quasi ripetitivo alla figura del consumatore»¹⁷. Ancor più stupisce che questa definizione sia stata utilizzata anche dalla direttiva n. 2005/29/CE e che il nostro legislatore, timoroso di infrangere la armonizzazione piena, l'abbia riportata nell'art. 18, lett. a), cod. cons. La definizione ribadisce che il consumatore è solo la persona fisica che, anche nelle pratiche commerciali, «agisce», sebbene questo agire si riduce ad una potenzialità, come conferma «l'ipotesi in cui la vicenda instaurata fra consumatore e professionista si ferma alla fase addirittura precedente alle trattative»¹⁸.

Ciò malgrado, appare evidente che, a seguito della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette, si registra un passaggio determinante: l'attenzione, incentrata in precedenza essenzialmente sull'atto, viene a focalizzarsi sull'attività determinando, in tal modo, un significativo ampliamento della nozione di “consumatore”, ormai svincolato dalla sua posizione di contraente e «destinatario di una tutela più pervasiva, non ristretta al momento dell'acquisto, ma allargata a promuovere il cittadino nella sua complessiva realizzazione di soggetto, che non deve essere ingannato dal mercato»¹⁹.

Il legislatore italiano accentua questa nuova impostazione con l'inserimento nell'art. 2, comma 2, cod. cons., della lett. *c-bis*), che introduce il «diritto all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà».

¹⁷ S. KIRSCHEN, *sub* art. 18, lett. a), in AA.VV., *Le modifiche al codice del consumo*, a cura di E. Minervini e L. Rossi Carleo, Torino, 2009, p. 45.

¹⁸ E. BARGELLI, *L'ambito di applicazione della direttiva 2005/29/CE*, in DE CRISTOFARO G. (a cura di), *Le pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori, La direttiva 2005/29/CE e il diritto italiano*, Giappichelli, Torino, 2007, p. 98.

¹⁹ M. DONA, *Pubblicità, pratiche commerciali e contratti nel codice del consumo*, Torino, 2008, p. 4 e nota 17.

Il comportamento, quindi l'attività, assume un ruolo prioritario e consente l'emersione di un profilo che da sempre ha contrassegnato l'evoluzione del diritto comunitario. Questo altalenante procedere, malgrado la prudenza che caratterizza la fase attuale, tende inesorabilmente alla ricerca di un diritto *certo*, tale da consentire una maggiore fiducia in un mercato che può funzionare solo abbandonando concezioni meramente soggettivistiche.

Concorrenza e tutela del consumatore rappresentano ormai chiaramente valori strumentali volti a costruire uno spazio economico transnazionale. Ancora una volta risulta, dunque, interessante rifarsi all'evoluzione storica della legislazione che rende assai chiara questa finalità. Sufficiente, in tal senso, è ricordare la nascita assai ritardata della politica dei consumatori, sorta proprio a rimarcare l'impossibilità di costruire un mercato unico incidendo solo sull'offerta senza guardare alla domanda.

Oggi si può osservare che, superata una prima fase nella quale l'attenzione si è incentrata essenzialmente sulle regole dell'impresa e sulle regole del contratto di massa, l'orientamento comunitario appare sempre più teso, da una parte, a rendere concreti, *principi generali*, peraltro già presenti nel nostro codice, quali quello della «correttezza», della «buona fede», della «diligenza professionale», sia pure con particolare riguardo ad *una delle parti del contratto*; dall'altra, ad incentivare il passaggio dall'armonizzazione minima all'*armonizzazione massima*, sia pure dovendo tener conto del passaggio *dall'unità alla complessità*, che è caratteristica peculiare dell'attuale momento storico.

La necessità di individuare principi che consentano di attuare una politica comune di intervento coordinata e l'esigenza di dettare norme di carattere trasversale, che attraversino orizzontalmente i vari settori, non ha esonerato il legislatore dal dettare una disciplina per sub- settori specifici.

Per comprendere il problema attraverso qualche esempio possiamo considerare la diversità che discende dai riferimenti ai prodotti, caratterizzati essenzialmente dal dare, ovvero ai servizi, caratterizzati essenzialmente dal *facere*; essi rappresentano alcuni fra gli innumerevoli fattori che contribuiscono a far assumere un rilievo fondamentale a quello che abbiamo indicato come il *mercato di riferimento*. Invero, per mercato di riferimento, non intendiamo di certo indicare un modello astratto di mercato, né tanto meno alludere ad una diversità di modelli di mercato inteso come categoria generale, quanto piuttosto intendiamo riferirci ad un profilo concreto che, anziché astrarre dal particolare al generale vuole, al contrario, evidenziare il rilievo che

assumono alcune caratteristiche concrete al fine di giustificare le diversità di disciplina, rese indispensabili dal governo della complessità che impone il coordinamento di una pluralità di fattori concorrenti.

In alcuni casi appare necessario porre in evidenza il rilievo che occorre attribuire a quelle che, sia pure in senso traslato, possiamo denominare i settori merceologici di riferimento; in altri casi rileva la complessità del prodotto e/o del servizio; in altri casi ancora potrebbe apparire determinante il riferimento alle modalità che portano alla scelta, quali, ad esempio, alcune attività di *marketing* che accompagnano la vendita.

La disciplina del mercato – ancora una volta inteso non come entità a sé stante, ma come luogo in cui si creano, attraverso la «*certezza del diritto*», strumenti utili a comporre i potenziali conflitti di interessi anche ed essenzialmente attraverso la prevenzione – è sicuramente la prima forma di tutela del consumatore.

Ne discende l'opportunità, da più parti manifestata, del superamento di una visione per così dire “paternalistica” della tutela del consumatore. La nozione di consumatore, nelle sue diverse articolazioni, esprime una figura che non deve essere tutelata, ma rispettata, quale parte di un mercato regolamentato in modo da consentirgli non solo di agire liberamente come “*cives*” o, meglio, come “persona”, ma altresì di assurgere ad un rilievo macroeconomico, divenendo centro aggregante della disciplina che caratterizza la domanda.

Questi aspetti, che già presenti nella frammentata disciplina di origine europea, traspaiono con evidenza assai maggiore nella riaggregazione sistematica operata nel nostro sistema attraverso il codice del consumo, in un'ottica attenta a considerare l'intero procedimento dell'atto di consumo.

La figura del *consumatore* è pur sempre caratterizzata dall'essere una figura *relazionale*, il suo essere si esprime nel porsi come controparte del professionista; la relazione, tuttavia, non si limita al rapporto che intercorre fra le due parti. Il consumatore e il professionista, difatti, non sono figure che si stagliano nel vuoto, la loro relazione si svolge in un mercato regolato che conforma le reciproche posizioni.

In particolare la “nozione” di consumatore si concretizza, assumendo specifiche connotazioni che di volta in volta ne esaltano aspetti peculiari, con riferimento alle regole applicative, che, in considerazione del “mercato di riferimento” nel quale questa figura di volta in volta si colloca, consentono di rompere la rigidità della definizione. La tutela, quindi, si specifica – e in tal senso, per raggiungere i medesimi obiettivi, si

diversifica – in relazione al contesto nel quale il consumatore stesso opera. Il connotato dinamico caratterizza ed arricchisce la scarna definizione; pertanto la qualificazione soggettiva assume una forma assai più flessibile grazie al rilievo attribuito all'attività. Un esempio significativo di quanto le circostanze influiscano sulla semplice qualificazione soggettiva, determinando vari livelli di protezione si ha già nello stesso codice del consumo. La riaggregazione sistematica ha evidenziato il rilievo che il profilo dell'attività assume rispetto alle modalità di tutela esaltando, fra le altre, la specificità delle vendite aggressive. Il che significa che la tutela, nella sua effettività, non si può disegnare focalizzando l'attenzione solo sulla situazione soggettiva, occorre, dunque, tener conto di una pluralità di fattori che si intersecano e che nel vario scomporsi e ricomporsi determinano un "mercato regolato".

In questa prospettiva giova ricordare che, per quanto riguarda il codice del consumo, il criterio seguito nell'aggregazione di discipline frammentate non è incentrato sulla figura soggettiva: il vero criterio aggregante è dato, piuttosto, dal *procedimento di consumo*. Il codice, difatti, è il codice del consumo, non del consumatore. Il passaggio da interventi sporadici e frazionati ad una disciplina di settore trova un solido punto di coesione nella previsione di regole dell'attività che, in particolare attraverso la imposizione di regole di condotta «corrette», determinano una disciplina di carattere orizzontale.

Questa chiarificazione è utile per individuare uno dei profili atti a ricomporre la frammentazione che caratterizza il presente.

5. *Una possibile sintesi.*

La recente introduzione della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette impone, ancor più, di spostare l'attenzione *dall'atto e dalla struttura del contratto*, ovvero dal profilo statico, *all'attività e al profilo funzionale del comportamento*, ovvero al profilo dinamico e, di conseguenza, all'operazione economica, come tale valutabile solo in concreto, ribaltando la prospettiva metodologica dal piano strutturale a quello del risultato.

In quest'ottica, la nozione di consumatore può assumere i contorni di una formula neutra la quale se, per un verso, viene a frantumarsi di volta in volta in connessione ai diversi contesti nei quali l'atto di consumo si realizza, per altro verso

viene a standardizzarsi come minimo comune denominatore, presupposto logico, più che protagonista storico, fulcro del mercato, adottato quale punto di riferimento atto a verificare la correttezza dei comportamenti della potenziale controparte.

Appare illuminante, al riguardo, il parere della Sezione consultiva del Consiglio di Stato sullo schema del decreto recante il codice del consumo²⁰. Vi si legge, fra l'altro, che «la disciplina organica del codice del consumo» costituisce «il paradigma per qualsiasi forma di consumo, anche disciplinata in sub-settori specifici (ad esempio, bancario, assicurativo, finanziario, ecc.), con la conseguenza che ogni deroga a tale paradigma, oltre ad essere espressa e di stretta interpretazione, deve corrispondere ad un'esigenza di interesse generale».

Consumatore è, pertanto, l'investitore, l'assicurato, il cliente, e così via, e, ancor prima, il destinatario di comunicazioni commerciali che assume il ruolo di riferimento per verificare la correttezza di determinati comportamenti che contraddistinguono le comunicazioni commerciali attuate per «qualsiasi forma di consumo».

Il rapporto di interdipendenza che sussiste tra mercato e consumatore impone di guardare alla tutela del consumatore in una logica dinamica di tipo sequenziale, considerando l'atto un segmento dell'attività che caratterizza il «rapporto di consumo» e il «rapporto di consumo» il paradigma ampio della generale regola di mercato, nella quale possono trovare specificazioni settori di particolare rilevanza: banche, servizi finanziari, energia, assicurazioni e così via.

Da questo angolo visuale si coglie sempre più la forza espansiva che occorre attribuire al termine consumatore, che sta ad indicare la parte essenziale di un tutto assai più ampio, nel quale se ormai già entra (per la chiara opzione legislativa) l'utente, può trovare altresì ingresso il cliente, l'assicurato il risparmiatore. Il frazionamento non sta, quindi, a segnare un distacco, ma una assimilazione per quanto riguarda l'insieme, malgrado le specificazioni che può trovare, in particolare per quanto riguarda la struttura dell'atto di consumo e la conseguente tutela successiva e di carattere individuale.

Depone in tal senso la terminologia utilizzata a livello europeo, la quale non sempre consente di individuare un frazionamento, come si evince, a titolo di esempio, dalla equiparazione tra consumatore e risparmiatore che si ritrova nel Libro verde della Commissione, intitolato *“Come soddisfare le aspettative dei consumatori”*²¹.

²⁰ Parere emesso nell'adunanza del 20 dicembre 2004, n. 11602.

²¹ Libro verde 22 maggio 1996 [COM (96) 209].

Ugualmente nel diritto interno, sia pure in virtù della clausola di armonizzazione massima, l'art. 26, comma 1, lett. d), cod. cons. apre un filone significativo facendo riferimento alle pratiche commerciali aggressive del settore assicurativo e, indicando, in tal modo una opzione che potremmo definire generalizzante per quanto riguarda l'applicabilità della disciplina a tutti i cc.dd. sub-settori specifici.

Ne discende, per quanto più da vicino ci riguarda, che il rapporto tra disciplina generale e disciplina (considerata) speciale va quindi esaminato anche tenendo conto del rapporto che sussiste tra clausole generali e disciplina per fattispecie rigide: esso si determina attraverso una sorta di circolarità.

La dottrina civilistica ha da sempre prestato attenzione alla diversità fra regole di principi e regole di fattispecie, poste in posizione di supporto reciproco, di guisa che il principio sembra costituire l'anima che prende corpo nella fattispecie. La fattispecie non esiste senza principi e i principi dovrebbero realizzarsi attraverso la fattispecie.

Al momento sembra che la complessità che caratterizza la società moderna e, quindi anche il diritto, abbia portato alla frantumazione delle fattispecie tradizionali, imponendo di individuare nuovi principi che si affiancano agli antichi, rispetto ai quali la nuova regola non si esprime solo attraverso la fattispecie.

Occorre ancora tener conto del fatto che la disciplina analitica, che si realizza essenzialmente nelle minuziose regole dettate per i diversi sub-settori, non copre e non può coprire tutto il reale. Quanto più è analitica la descrizione della fattispecie, tanto più si corre il rischio che profili assenti restino privi di disciplina.

In questo quadro che va smantellando sempre più le categorie tradizionali, il legislatore europeo, attento, in una prima fase, essenzialmente, se non esclusivamente, agli aspetti concreti che lo hanno indotto ad emanare discipline, oserei dire, di carattere pragmatico, lasciando all'interprete la individuazione dei principi, sembra sentire, nella fase attuale, non solo l'esigenza di esprimere, attraverso clausole generali e norme di chiusura, alcuni dei principi ispiratori delle nuove discipline che va emanando, ma, principalmente, appare particolarmente sensibile a dettare una disciplina orizzontale di mercato.

6. *I riflessi applicativi.*

Come siamo andati più volte ripetendo, l'esempio emblematico del mutamento di rotta emerge con estrema chiarezza dalla direttiva sulle pratiche commerciali sleali e di conseguenza dal d. lgs. 2 agosto 2007, n. 2007, che ha introdotto nel codice del consumo le pratiche commerciali scorrette.

Forse è pur sempre una opzione pragmatica alla base della scelta che segna il nuovo orientamento da parte del legislatore europeo. Questo orientamento sembra voler delineare, accanto alla disciplina per settori e sub-settori, una disciplina per funzione, caratterizzata dalla trasversalità. La disciplina delle pratiche commerciali scorrette e, ancor prima, l'art. 39 inserito nel codice del consumo, esprimono un indirizzo che guarda con particolare attenzione agli aspetti generali che devono costituire il fondamento del mercato «comune».

In presenza di norme che nei diversi sub-settori hanno un'identità di contenuto sostanziale, ponendo regole volte ad imporre, in positivo, comportamenti essenziali alla tutela della correttezza, della trasparenza, e così via, la disciplina delle pratiche guarda ai medesimi profili e si pone come una disciplina attenta al “come” e non al “che cosa”, rispondendo, in tal modo, a un'istanza di carattere generale che può avere «una significativa funzione antielusiva, sempre più sentita di fronte al consueto rispetto meramente formale delle procedure (per es., di informazione) previste dalla legge»²².

La specificità dei diversi sub-settori viene attraversata da una disciplina di carattere orizzontale che, a livello operativo, determina una pluralità di conseguenze.

Fra queste, in primo luogo, sembra che, opportunamente l'art. 27 cod. cons. abbia previsto, in via generale, una tutela amministrativa e giurisdizionale al fine di garantire la necessaria orizzontalità di una disciplina che si riferisce al comportamento.

Difatti, di fronte alla libertà di agire del professionista che, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto, può porre in essere le più diverse azioni, omissioni, condotte o dichiarazioni, si pone il solo limite di dover rispettare l'unica libertà di agire che, in una società di massa, resta al destinatario delle multiformi pratiche commerciali: la libertà di scelta del consumatore medio.

Appare, dunque, evidente che la competenza a vigilare su di un comportamento debba essere svolta da un unico soggetto competente. La vigilanza a questo riguardo, infatti, implica la necessità di evitare disarmonie e, nel contempo, implica la necessità

²² M. SANDULLI, *sub art. 39*, in *Codice del consumo. Commentario* a cura di G. Alpa e L. Rossi Carleo, cit.

di trovare un metro comune al fine di poter valutare la correttezza sotto il profilo del modo in cui si manifesta l'attività di comunicazione commerciale.

La disciplina delle pratiche commerciali pone dunque particolare attenzione al modo di comportarsi del professionista imponendo, tuttavia, una modalità di comportamento anche al consumatore il quale, attraverso il filtro predisposto dall'individuazione del consumatore medio, qualora non si comporti in modo ragionevolmente attento e avveduto non accede alla tutela.

La generalità della disciplina trasversale, secondo il parere espresso dal Consiglio di Stato²³, troverebbe una deroga che – tenendo conto delle precisazioni contenute nel *considerando* n. 10 che accompagna la direttiva 2005/29/CE – si potrebbe ritenere espressa «per quanto riguarda prodotti complessi che comportano rischi elevati per i consumatori, come alcuni prodotti finanziari»²⁴.

Invero, seppure è evidente che, in mancanza di un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze²⁵, ci troviamo in presenza di potenziali conflitti per quanto riguarda i poteri attribuiti alle diverse Autorità, desta tuttavia perplessità ritenere la competenza della CONSOB per tutto ciò che riguarda il consumatore di servizi finanziari in ragione del fatto che sussiste «una compiuta ed organica disciplina della materia che dà luogo appunto a un rapporto di specialità»²⁶.

Queste conclusioni non hanno certo l'ambizione di segnare dei punti di arrivo, ma aspirano, piuttosto, a indicare punti di partenza: l'impegno comune ci induce a riflettere sul significato, a livello interpretativo, di una disciplina trasversale ancor più che generale, e sulla portata, a livello applicativo, di una disciplina che guarda alla scorrettezza di comportamenti che non violano puntuali disposizioni imperative²⁷.

²³ Il riferimento è, ancora una volta, al Parere del Consiglio di Stato, 3 dicembre 2008, n. 3999, cit.

²⁴ Il *considerando* n. 10 precisa, fra l'altro, che «la presente direttiva si applica soltanto qualora non esistano norme di diritto comunitario specifiche che disciplinino aspetti specifici delle pratiche commerciali sleali, come gli obblighi di informazione e le regole sulle modalità di presentazione delle informazioni al consumatore. Essa offre una tutela ai consumatori ove a livello comunitario non esista una specifica legislazione di settore».

²⁵ Il problema è particolarmente attuale, tanto che ha costituito oggetto di una specifica attenzione nel *Rapporto sul consumerism 2009*, curato da Consumers' Forum in collaborazione con l'Università degli Studi "Roma Tre", pubblicato nel novembre 2009 sul sito: <http://www.consumersforum.it/>. V, in particolare, F. BASSAN, *Profili relativi alle liberalizzazioni*, ivi, p. 10 ss.; M. SANDULLI e D. SPAGNUOLO, *L'attribuzione delle competenze in tema di tutela dei consumatori tra l'AGCM e le altre Autorità indipendenti*, ivi, p. 80 ss.

²⁶ Come testualmente afferma il Consiglio di Stato nel Parere 3 dicembre 2008, n. 3999, cit.

²⁷ Lo spunto di meditazione ci è già offerto da A. CATRICALÀ, *Prefazione*, in *Le modifiche al codice del consumo*, a cura di E. Minervini e L. Rossi Carleo, Torino, 2009, p. XVII, ove si legge che: «passeranno anni prima che si capisca e si accetti che comportamenti che non violano puntuali disposizioni imperative possono comunque essere scorretti: che è lecito per una banca negare la

portabilità del mutuo, ma è scorretto far scegliere al cliente uno strumento più oneroso che lo conduca allo stesso risultato».