

Pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie: l'Antitrust sanziona Star Italia Spa per 2 milioni di euro

Attese infinite per le ristrutturazioni dei bagni, pagate in media 5.000 euro

Numerosi i casi anche in Trentino gestiti dal CRTCU

Il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano ha ottenuto la condanna di Star Italia Spa da parte dell'AGCM per pratica commerciale scorretta e aggressiva, e per clausole vessatorie per un importo rispettivamente di un milione e cinquecentomila euro per pratica commerciale scorretta e cinquecentomila euro per clausole vessatorie.

Star Italia Spa è una società che si occupa di ristrutturazione bagni, vendite di box doccia e vasche da bagno sul territorio nazionale. L'azienda identifica i potenziali clienti attraverso campagne pubblicitarie sui social oppure sui canali televisivi, per poi stipulare, tramite una rete di agenti diffusi sul territorio, contratti porta a porta per un importo medio di cinquemila Euro.

Nel corso degli ultimi cinque anni, decine di consumatori si sono rivolti al CRTCU per chiedere assistenza in merito. In particolare, la fattispecie riguardava la mancata esecuzione dei lavori dopo oltre un anno dalla sottoscrizione del contratto e dal pagamento dell'intero importo: i lavori, nonostante i solleciti, non venivano iniziati e molte clausole all'interno del contratto prevedevano importanti squilibri a favore della Società.

Come specificato nel comunicato dell'AGCM, infatti "la società ha rallentato l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione dei bagni e ha ostacolato il riconoscimento dei diritti contrattuali dei consumatori a fronte dei ritardi. Nel contratto, inoltre, sono presenti numerose clausole vessatorie".

L'Autorità ha accertato, con sentenza pubblicata il 24 ottobre scorso, che "Star Italia ha attuato una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ritardando l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione di bagni a fronte dell'avvenuto pagamento di un acconto o dell'intero prezzo. Inoltre la società ha ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali per il mancato riconoscimento del diritto di recesso esercitato dai consumatori e in alcuni casi ha negato la risoluzione del contratto a causa del proprio inadempimento. Infine, nelle condizioni generali di contratto predisposte da Star Italia, l'Autorità ha ravvisato la presenza di numerose clausole vessatorie."

La denuncia e il successivo provvedimento, oltre alle singole diffide inviate dal CTCU, ha fatto in modo che per i casi trattati dalla nostra associazione, Star Italia si sia decisa a restituire ai consumatori gli importi pagati, che ricordiamo si aggiravano mediamente intorno ai 5.000 euro a famiglia.

L'esito positivo di questa denuncia indica quanto siano importanti le segnalazioni dei consumatori. Dal provvedimento emerge, infatti, che nel corso delle visite a domicilio, gli agenti di vendita di Star Italia avrebbero fornito informazioni ambigue, innanzitutto, in merito alla possibilità di utilizzo del bonus fiscale previsto per gli interventi di ristrutturazione finalizzati al superamento delle barriere architettoniche. Questo, anche quando i lavori si sarebbero concretizzati nella semplice sostituzione della vasca da bagno con doccia. Infine, avrebbero convinto le persone a firmare il contratto, affermando che la firma non li avrebbe vincolati, salvo poi negare loro il diritto di recesso.

"Questo provvedimento è molto importante", chiarisce Paola Francesconi, consulente del CTCU "in quanto stabilisce un precedente importante, ovvero che non è tollerabile attendere mesi e mesi per adempiere ad un accordo contrattuale, soprattutto dopo aver saldato l'intero importo, neppure se le tempistiche sono inserite nel contratto".

"Ci preme inoltre ricordare ai consumatori", continua Francesconi, "che in caso di ristrutturazioni importanti è meglio affidarsi ad artigiani seri operanti e conosciuti sul territorio che essere "adescati" da pubblicità martellante, in particolare veicolata dai social. Questo permetterà sopralluoghi più frequenti e preventivi dettagliati e un miglior controllo dei lavori. È inoltre importantissimo - non smetteremo mai di dirlo - leggere attentamente il contratto e soprattutto tutte le clausole presenti, a prescindere da quanto ci venga detto a voce. In caso di bonus ristrutturazione verificare prima, presso gli uffici competenti, le modalità per ottenerlo e se è davvero possibile ottenerlo. Inoltre si può far inserire nel contratto la data di inizio lavori come termine essenziale in modo tale da poter risolvere il contratto in caso di inadempimento."