



ADICU aps

Associazione a Difesa dei Consumatori
e degli Utenti aps

CLAUSOLE VESSATORIE

FORME CONTRATTUALI
TIPOLOGIE DI CLAUSOLE
LA DISCIPLINA
SCHEMI RIASSUNTIVI



Cons²
Consumatori consapevoli



Visita il nostro sito internet

www.adicu.it

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio, c.d. MIMIT11 con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy. - D.M. 31 luglio 2024 - legge n. 388/2000 - D.D. 14 febbraio 2025

PREMESSA

Il Codice civile e il Codice del Consumo si occupano delle clausole vessatorie, ossia delle clausole che determinano uno squilibrio del contratto a vantaggio di un contraente e a sfavore dell'altro. Nella presente disamina, vengono analizzate le forme contrattuali, le tipologie di clausole, la differente disciplina, anche grazie all'ausilio di semplici schemi riassuntivi.

CHE COSA SONO LE CLAUSOLE VESSATORIE?

Con l'espressione di clausole vessatorie si fa riferimento a clausole inserite all'interno di un regolamento contrattuale, che per il loro contenuto comportano uno squilibrio di diritti e obblighi a danno di una parte e a favore di un'altra. In buona sostanza, la clausola "vessa" un contraente a beneficio dell'altro, ad esempio, si pensi alla clausola che escluda per una parte (e mantenga per l'altra) la facoltà di chiedere la risoluzione per inadempimento o il diritto al risarcimento del danno. È di tutta evidenza che si realizza una sperequazione tra i contraenti e la legge osteggia il verificarsi di situazioni simili.

Come vedremo, la disciplina normativa sulle clausole vessatorie si trova segnatamente:

- nel Codice civile (artt. 1341 e 1342 c.c.),
- nel Codice del Consumo (artt. 33 ss. d. lgs. 205/2006).

La disciplina applicabile varia a seconda della natura dei contraenti:

- si applica la normativa codicistica, nel caso di contratti conclusi tra professionisti o imprenditori (**B2B**, ossia business to business) o tra consumatori (**C2C**, ossia consumer to consumer);
- si applica la disciplina consumeristica, nel caso in cui uno dei contraenti sia un consumatore e l'altro un professionista o imprenditore (**B2C**, ossia business to consumer).



Per completezza, si ricorda che:

- il **consumatore** (o utente) è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (art. 3 c. 1 lett. a) Cod. Cons);
- il **professionista** è la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario (art. 3 c. 1 lett. c) Cod. Cons).

CLAUSOLE VESSATORIE: IN QUALI CONTRATTI SONO INSERITE CON MAGGIOR FREQUENZA?

Le clausole onerose si trovano, con maggiore frequenza, nei contratti standard (altrimenti detti contratti in serie o contratti di massa o contratti per adesione) e nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari predisposti unilateralmente (anche chiamati contratti tipo). In altre parole, si tratta di fattispecie contrattuali in cui **il contratto è diretto a regolare una serie indefinita di rapporti** ed è predisposto unilateralmente da uno solo dei contraenti, mediante l'impiego di condizioni generali di contratto. A titolo esemplificativo, si pensi al contratto di telefonia o a quello per la fornitura di energia elettrica, in ambo i casi lo schema contrattuale è già predisposto e non costituisce oggetto di trattative, pertanto, l'utente non ha possibilità di incidere sul suo contenuto. In tali fattispecie, le parti sono:

- il predisponente, ossia il soggetto che ha predisposto il contratto (si pensi all'assicuratore o alla società di telefonia),
- l'aderente, ossia il soggetto che aderisce alle condizioni generali di contratto.

Simili clausole possono trovarsi anche nel contratto tra un professionista (ad esempio, l'avvocato o l'architetto) e il consumatore (si pensi al contratto di mandato).

Le condizioni generali di contratto sono efficaci nei confronti dell'aderente se, al momento della conclusione del contratto, l'aderente le conosceva o avrebbe dovuto conoscerle usando l'**ordinaria diligenza** (art. 1341 c. 1 c.c.). Si fa riferimento al grado di diligenza esigibile da un cliente medio del mercato di riferimento.

La norma richiede la conoscenza o la conoscibilità; per contro, nel secondo comma, al fine dell'efficacia delle clausole, è richiesta la conoscenza effettiva, da provare mediante la sottoscrizione espressa.



Le condizioni generali di contratto si interpretano sempre nel senso più favorevole all'aderente, si tratta della cosiddetta *interpretatio contra stipulatorem* (art. 1370 c.c., art. 35 c. 2 Cod. Cons.). Il **Codice civile** fa riferimento:

- alle **condizioni generali di contratto** (art. 1341 c.c.), ossia ad un regolamento contrattuale predisposto unilateralmente da una delle parti;
- ai **contratti conclusi con moduli o formulari** (art. 1342 c. 2 c.c.), ossia a contratti tipo impiegati per concludere una serie indefinita di contratti, che possono contenere anche le condizioni generali di cui sopra.

Per completezza espositiva, si ricorda che le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle del modulo o del formulario qualora siano incompatibili con esse anche se queste ultime non sono state cancellate (art. 1342 c. 1 c.c.).

Invece, la tutela consumeristica prescinde dal tipo contrattuale scelto dalle parti; in altre parole, la disciplina del **Codice del Consumo** trova applicazione in caso di:

- predisposizione di moduli e formulari,
- predisposizione di contratti di massa (o standard),
- predisposizione di un singolo contratto.

La legge, infatti, intende tutelare il consumatore dalla predisposizione unilaterale del contratto da parte del professionista, pertanto, la vessatorietà della clausola può riguardare anche un rapporto “*singolare*”, per uno specifico affare (*Cass. 6802/2010*).

L'ELENCO DELLE CLAUSOLE VESSATORIE È TASSATIVO?

Per rispondere correttamente al quesito occorre effettuare un distinguo.

Come vedremo nei paragrafi successivi, la legge prevede l'elenco delle clausole vessatorie sia nel Codice civile che nel Codice del Consumo:

- l'elenco delle clausole vessatorie (o meglio, onerose) contenuto nell'art. 1341 c. 2 c.c. viene considerato **tassativo**,
- l'elenco di cui all'art. 33 Cod. Cons. **non è tassativo**.

In relazione alla disciplina codicistica, la tassatività determina l'impossibilità di



un'interpretazione analogica, mentre l'interpretazione estensiva è ammissibile solo allorché l'ipotesi non menzionata dalla norma rientri nella stessa ratio di quelle già previste.

La natura tassativa dell'elencazione dipende dal carattere eccezionale della disposizione.

Invece, le clausole menzionate nel Codice del Consumo non sono tassative, pertanto, possono essere considerate vessatorie tutte quelle clausole che comportano uno squilibrio tra i contraenti, in relazione ai diritti e agli obblighi contrattuali.

LE CLAUSOLE VESSATORIE (ONEROSE) PRESENTI NEL CODICE CIVILE

Le norme che vengono in rilievo sono essenzialmente due: l'art. 1341 c.c. rubricato “*condizioni generali di contratto*” e l'art. 1342 c.c. rubricato “*contratto concluso mediante moduli o formulari*”, che rinvia alla disciplina dell'articolo precedente. Giova rimarcare come la disciplina codicistica non ricorra al sintagma “*clausole vessatorie*”, pertanto, sarebbe più corretto esprimersi in termini di **clausole onerose** (così M. DI PIRRO, *Manuale di istituzioni di diritto privato, Napoli, Ed. Simone, 2013, 534*).

Di seguito la casistica codicistica, considerata tassativa dalla giurisprudenza.

a) Clausole contenenti limitazioni di responsabilità

Trattasi di clausole che esonerano, parzialmente o totalmente, il predisponente il contratto dalle conseguenze derivanti da un suo eventuale inadempimento. Ad esempio, vi rientrano le clausole che impediscono all'aderente il diritto di chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento.

A tal proposito, preme ricordare che l'art. 1229 c.c. prevede la nullità di qualsiasi patto volto ad escludere o limitare la **responsabilità del debitore per dolo o colpa grave**. Invece, sono lecite le clausole di esonero della **responsabilità per colpa lieve**, purché non violino le norme di ordine pubblico; solo per queste ultime clausole (colpa lieve) vige l'onere della doppia sottoscrizione (art. 1341 c. 2 c.c.), in quanto le altre (dolo e colpa grave) sono radicalmente nulle a prescindere dalla doppia firma.

Prendiamo, ad esempio, il **contratto di assicurazione** (nel caso di **B2B**, business to business) si tratta di uno schema negoziale predisposto unilateralmente da un solo contraente (l'assicuratore), in cui si considerano clausole limitative della responsabilità quelle che **limitano le conseguenze della colpa o dell'inadempimento o che escludono il rischio garantito**;

mentre attengono all'oggetto del contratto, e non sono perciò assoggettate al regime della doppia sottoscrizione, le clausole che specificano il rischio garantito, ossia che riguardano il contenuto ed i limiti della garanzia assicurativa (*Cass. 10619/2012; Cass. 8235/2010*).

b) clausole contenenti la facoltà di recedere dal contratto

Sono considerate vessatorie le clausole che attribuiscono la facoltà di recesso al solo predisponente, ossia al soggetto che ha predisposto il regolamento contrattuale. Per contro, qualora la clausola attribuisca la facoltà di recesso ad ambo le parti, non può considerarsi vessatoria (*Cass. 6314/2006*). Invece, le clausole che escludono il diritto di recesso non sono considerate vessatorie, in quanto tale eventualità non è contemplata nell'elencazione tassativa dell'art. 1341 c. 2 c.c. (*Cass. 14038/2013*).

c) clausole contenenti facoltà di sospendere l'esecuzione del contratto

Inserire un termine di durata in relazione ad un contratto ad esecuzione continuata o periodica, predisposto su moduli o formulari, non rappresenta una clausola particolarmente onerosa (*Cass. 17579/2015*).

d) clausole che sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze

La decadenza è la perdita della possibilità di esercitare un diritto; le clausole recanti decadenze comportano particolari oneri a carico dell'aderente o aggravano quelli già previsti per legge in relazione all'esercizio di un diritto. Ad esempio, nel **contratto di assicurazione**, è vessatoria la clausola che imponga all'assicurato di denunciare il sinistro in un termine più breve dei 3 giorni previsti per legge; o nel **contratto di compravendita** è vessatoria la clausola che escluda la garanzia per vizi se la denuncia non avviene entro un termine troppo breve. Giova ricordare che è **nullo** il patto con cui si stabiliscono termini di decadenza che rendono eccessivamente difficile a una delle parti l'esercizio del diritto (art. 2965 c.c.).

e) clausole contenenti limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni

Si tratta di clausole che limitano le facoltà processuali dell'aderente;

sono vessatorie quelle clausole che impediscono di sollevare eccezioni che, in un contratto individuale, potrebbero proporsi.

Tali clausole si riscontrano ogni volta in cui l'esercizio della tutela processuale dell'aderente sia subordinato (C. M. BIANCA, *Diritto Civile. Il contratto*, 3, Milano, Giuffrè, 2000, 357):

- al previo adempimento di una controprestazione (la cosiddetta clausola *solve et repete*);
- al compimento di un altro atto sostanziale.

Un esempio tipico è la clausola che preclude di avvalersi dell'eccezione di inadempimento per sospendere l'esecuzione del contratto.

Sono **sempre vietate a prescindere dall'espressa sottoscrizione** le clausole che limitano la proponibilità delle eccezioni di nullità, annullabilità e rescissione (art. 1462 c. 1 c.c.).

La clausola che stabilisce la durata del contratto **non rientra tra le clausole** che pongono in capo all'aderente «*limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto*» (art. 1342 c.2 c.c.).

Secondo la Corte di Cassazione, infatti, l'indicazione della durata in un contratto ad esecuzione continuata o periodica non rientra tra le clausole particolarmente onerose. Essa non attiene alla «*tacita proroga o rinnovazione del contratto*» poiché riguarda la durata. Non si tratta neppure di una clausola che imponga «*limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni*» giacché afferisce alla normale regolamentazione del contratto (Cass. 17579/2015).

f) clausole contenenti restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi

Si tratta di clausole che comprimono l'autonomia della controparte circa la possibilità di concludere ulteriori contratti o in merito al loro contenuto o con riferimento alla scelta dei contraenti. Ad esempio, sono tali le clausole su:

- divieti di alienazione,
- prezzi imposti,
- atti di non concorrenza,
- patti di prelazione.

La clausola sul prezzo minimo di rivendita, inserita in un contratto di compravendita di beni mobili a tutela del marchio del fabbricante è limitativa della libertà contrattuale (Cass. 5024/1994).

g) clausole contenenti tacita proroga o rinnovazione del contratto

Si tratta di clausole che rimettono ad una delle parti la facoltà di prorogare l'efficacia temporale del contratto; esse comportano un vantaggio a favore del

predisponente, ossia per la parte più forte del contratto, e uno svantaggio per l'aderente, vale a dire il contraente debole.

Le suddette clausole si considerano vessatorie anche se bilaterali, ossia a reciproco vantaggio di ambo le parti (*Cass. 4047/2016 - C. M. BIANCA, Diritto civile. Il contratto, 3, Milano, Giuffrè, 2000, 353 ss*).

h) clausole contenenti clausole compromissorie

Si considerano vessatorie le clausole che assegnano la risoluzione delle controversie ad un arbitrato libero o irrituale. Una simile clausola costituisce una deroga alla giurisdizione ordinaria, giacché comporta la rinuncia parziale alla tutela giurisdizionale (*C. M. BIANCA, Diritto civile. Il contratto, cit., 359*).

i) clausole contenenti deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria

In materia di competenza territoriale, si considera vessatoria la clausola che designi un foro non contemplato dalla legge, ma anche quella che preveda un foro esclusivo qualora, in questo caso, venga eliminata la competenza alternativa di altro giudice (*Corte Cass. 3261/1996*).

La vessatorietà della clausola, a cui consegue l'obbligo di doppia sottoscrizione, emerge allorché essa si trovi in contratti predisposti unilateralmente da uno solo dei contraenti (i cosiddetti “*contratti standard*”) in cui il cliente deve aderire al contratto (di qui la dizione di “*contratto per adesione*”) senza possibilità di negoziarne il contenuto.

Per contro, se il regolamento contrattuale è stato redatto di concerto tra i contraenti e riflette, anche nella singola clausola, il risultato del reciproco incontro di volontà, non abbisogna di specifica sottoscrizione (*Corte Cass. 4531/1990*).



TABELLA RIASSUNTIVA DELLE CLAUSOLE VESSATORIE CODICISTICHE

Tipologia di clausole	Breve descrizione	Efficacia
Limitazione di responsabilità	Vessatorie le clausole che esonerano, parzialmente o totalmente, il predisponente il contratto dalle conseguenze derivanti dal suo inadempimento	
Recesso dal contratto	Vessatorie le clausole che prevedono il recesso solo a favore del predisponente. Non vessatorie le clausole che escludono il recesso (la norma è tassativa e non menziona l'esclusione)	Tali clausole sono efficaci purché soggette a specifica approvazione per iscritto da parte dell'aderente.
Sospensione dell'esecuzione del contratto		
Previsione di decadenze	Vessatorie le clausole che comportano particolari oneri a carico dell'aderente o aggravano quelli già previsti per legge in relazione all'esercizio di un diritto	È sempre nullo il patto con cui si stabiliscono termini di decadenza che rendono eccessivamente difficile a una delle parti l'esercizio del diritto (art. 2965 c.c.).
Limitazione della facoltà di proporre eccezioni	Vessatorie le clausole che limitano le facoltà processuali dell'aderente con riferimento alla proponibilità di eccezioni	Sono sempre vietate a prescindere dalla espressa sottoscrizione le clausole che limitano la proponibilità delle eccezioni di nullità, annullabilità e rescissione (art. 1462 c. 1 c.c.).
Restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi		
Tacita proroga o rinnovazione del contratto	Vessatorie le clausole che rimettono ad una delle parti la facoltà di prorogare l'efficacia temporale del contratto Vessatorie anche se bilaterali, ossia a reciproco vantaggio di ambo le parti	Tali clausole sono efficaci purché soggette a specifica approvazione per iscritto da parte dell'aderente.
Clausole compromissorie		
Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria	Vessatorie le clausole che designano un foro non contemplato dalla legge. Vessatorie le clausole che prevedono un foro esclusivo qualora, in questo caso, venga eliminata la competenza alternativa di altro giudice (Corte Cass. 3261/1996).	Valide se espressamente sottoscritte. Valide, anche se non sottoscritte, solo se sono state oggetto di negoziazione tra le parti e rappresentano il risultato di un incontro di volontà (Corte Cass. 4531/1990).

LE CLAUSOLE VESSATORIE NEL CODICE DEL CONSUMO

Come indicato in premessa, quando il contratto è concluso tra un professionista o imprenditore e un consumatore si applica il **Codice del Consumo** (d. lgs. 205/2006). Solitamente, i contratti stipulati dalle imprese con i consumatori sono contratti standard, si pensi a quelli di telefonia, erogazione di luce e gas (contratti per la fornitura di beni e servizi). Tuttavia, come vedremo, la disciplina consumeristica si applica al singolo contratto, stipulato per un determinato affare, se predisposto unilateralmente dal contraente forte.

Il Codice del Consumo considera vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. La **presunzione di vessatorietà** comporta che, in difetto di prova contraria da parte dell'imprenditore o professionista, le suddette clausole siano nulle. Si può parlare di vessatorietà iuris tantum, ossia presunta sino a prova contraria.

Il Codice del Consumo considera **sempre nulle** – benché oggetto di specifica trattativa – le clausole che abbiano per oggetto o effetto (art. 36 c. 2 Cod. Cons.):

1. escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista;
2. escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista;
3. prevedere l'adesione del consumatore come estesa a clausole che non ha avuto, di fatto, la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto.

Fatto salvo quanto sopra, si **presumono vessatorie** le clausole elencate nell'art. 33 c. 2 Cod. Cons. a meno che l'imprenditore o il professionista:

- dimostri che la clausola è stata oggetto di trattativa individuale (art. 34 c. 4 e 5 Cod. Cons.),
- dimostri che la clausola non è vessatoria.

Infine, **non sono vessatorie** (art. 34 c. 3 e 4 Cod. Cons.):

- le clausole che riproducono disposizioni di legge ovvero,
- le clausole che siano riprodottrici di disposizioni o attuative di principi contenuti in convenzioni internazionali delle quali siano parti contraenti tutti gli Stati membri dell'Unione europea o l'Unione europea,
- le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale.

L'art. 33 c. 2 contiene un **elenco non tassativo** delle clausole che si presumono vessatorie. A tal proposito, può parlarsi di “*lista grigia*” (e non una lista nera), in quanto le clausole ivi contenute sono vessatorie solo fino a prova contraria (V. *ROPPO, Il contratto, in Trattato di diritto privato, a cura di Iudica – Zatti, Milano, Giuffrè, 2001, 916*).

L'elencazione esaustiva è contenuta nella tabella del paragrafo successivo.

TABELLA RIASSUNTIVA CLAUSOLE VESSATORIE NEL CODICE DEL CONSUMO

Art. 33	Clausole	Validità
Art. 33 c. 1	Si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.	Sono nulle salvo che: -siano state oggetto di espressa trattativa (art. 34 c. 4); oppure -l'imprenditore/professionista dimostri che non sono vessatorie
Art. 33 c. 2	Si presumono vessatorie fino a prova contraria tutte le clausole elencate dalla lettera a) alla lettera v-ter) che hanno per oggetto o effetto:	
Let. a)	escludere o limitare la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore, risultante da un fatto o da un'omissione del professionista	Sempre nulle (art. 36 c. 2 lett. a)
Let. b)	escludere o limitare le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista	Sempre nulle (art. 36 c. 2 lett. b)



Let. c)	escludere o limitare l'opportunità da parte del consumatore della compensazione di un debito nei confronti del professionista con un credito vantato nei confronti di quest'ultimo;	<p>Si presumono vessatorie a meno che l'imprenditore non dimostri che:</p> <ul style="list-style-type: none"> -le clausole sono state oggetto di trattativa individuale (art. 34 c. 4) Oppure -le clausole non sono vessatorie 	
Let. d)	prevedere un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione del professionista è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende unicamente dalla sua volontà;		
Let. e)	consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere		
Let. f)	imporre al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo nell'adempimento, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente d'importo manifestamente eccessivo;		
Let. g)	riconoscere al solo professionista e non anche al consumatore la facoltà di recedere dal contratto, nonché consentire al professionista di trattenere anche solo in parte la somma versata dal consumatore a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora adempiute, quando sia il professionista a recedere dal contratto;		
Let. h)	consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;		
Let. i)	stabilire un termine eccessivamente anticipato rispetto alla scadenza del contratto per comunicare la disdetta al fine di evitare la tacita proroga o rinnovazione;		
Let. l)	prevedere l'estensione dell'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto;		Sempre nulle (art. 36 c. 2 lett. c)



Let. m)	consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;	<p>Si presumono vessatorie a meno che l'imprenditore non dimostri che:</p> <ul style="list-style-type: none"> -le clausole sono state oggetto di trattativa individuale (art. 34 c. 4) <p>Oppure</p> <ul style="list-style-type: none"> -le clausole non sono vessatorie
Let. n)	stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;	
Let. o)	consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto	
Let. p)	riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;	
Let. q)	limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità;	
Let. r)	limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore;	
Let. s)	consentire al professionista di sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, anche nel caso di preventivo consenso del consumatore, qualora risulti diminuita la tutela dei diritti di quest'ultimo	
Let. t)	sancire a carico del consumatore decadenze, limitazioni della facoltà di opporre eccezioni, deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria, limitazioni all'adduzione di prove, inversioni o modificazioni dell'onere della prova, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti con i terzi;	
Let. u)	stabilire come sede del foro competente sulle controversie località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore;	

Let. v)	prevedere l'alienazione di un diritto o l'assunzione di un obbligo come subordinati ad una condizione sospensiva dipendente dalla mera volontà del professionista a fronte di un'obbligazione immediatamente efficace del consumatore. È fatto salvo il disposto dell'articolo 1355 del Codice civile;	
Let. v - bis)	imporre al consumatore che voglia accedere ad una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V, di rivolgersi esclusivamente ad un'unica tipologia di organismi ADR o ad un unico organismo ADR	Clausole nulle
Let. v -ter)	rendere eccessivamente difficile per il consumatore l'esperienza della procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie prevista dal titolo II-bis della parte V	Clausole nulle



TABELLA DELLE “DEROGHE” IN MATERIA DI SERVIZI FINANZIARI

CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO LA PRESTAZIONE DI SERVIZI FINANZIARI A TEMPO INDETERMINATO		
Art. 33 c. 2	Clausola avente per oggetto o effetto di	In deroga alle lett. h) e m)
Lett. h)	consentire al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, tranne nel caso di giusta causa;	Il professionista può (art. 33 c. 3): a) recedere, qualora vi sia un giustificato motivo, senza preavviso, dandone immediata comunicazione al consumatore; b) modificare, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il consumatore, che ha diritto di recedere dal contratto
Lett. m)	consentire al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso;	
Art. 33 c. 2	Clausola avente per oggetto o effetto di	In deroga alle lett. n) e o)
Lett. n)	stabilire che il prezzo dei beni o dei servizi sia determinato al momento della consegna o della prestazione;	Il professionista può modificare, senza preavviso, sempreché vi sia un giustificato motivo, il tasso di interesse o l'importo di qualunque altro onere relativo alla prestazione finanziaria originariamente convenuti, dandone immediata comunicazione al consumatore che ha diritto di recedere dal contratto (art. 33 c. 4)
Lett. o)	consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto	

Le lettere h), m), n) e o) **non si applicano** ai contratti aventi ad oggetto (art. 33 c. 5 Cod. Cons):

- -valori mobiliari,
- strumenti finanziari,
- altri prodotti o servizi

il cui prezzo è collegato alle fluttuazioni di un corso e di un indice di borsa o di un tasso di mercato finanziario non controllato dal professionista, nonché:

- la compravendita di valuta estera, di assegni di viaggio o di vaglia postali internazionali emessi in valuta estera.

Le lettere n) e o) **non si applicano** alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano espressamente descritte (art. 33 c. 6 Cod. Cons).



REDAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

Le clausole vessatorie devono essere redatte in modo chiaro e comprensibile (art. 35 c. 1 Cod. Cons); in caso di dubbio, prevale l'interpretazione della clausola che risulti più favorevole al consumatore (art. 35 c. 2 Cod. Cons), trattasi della cosiddetta *interpretatio contra stipulatorem* prevista, in via generale, anche dall'art. 1370 c.c.

Le imprese e i professionisti che si avvalgono di condizioni generali di contratto possono adire preventivamente l'Autorità garante della Concorrenza e del mercato (**AGCOM**) per far esaminare i moduli o formulati impiegati, onde evitare contestazioni sulla vessatorietà delle clausole (art. 37 bis c. 3 Cod. Cons).

VALUTAZIONE DEL CARATTERE VESSATORIO DI UNA CLAUSOLA

La vessatorietà di una clausola è valutata (art. 34 c. 1 Cod. Cons.):

- considerando la natura del bene o del servizio oggetto del contratto,
- facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione,
- valutando le altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.

La valutazione del carattere vessatorio della clausola **non attiene**

- alla determinazione dell'oggetto del contratto,
- all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi,

purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile (art. 34 c. 2 Cod. Cons.).

SCHEMA SULLE DIFFERENZE TRA CLAUSOLE VESSATORIE DEL CODICE CIVILE E DEL CODICE DEL CONSUMO

Quanto sin qui esposto, si può semplificare come segue.



Codice Civile (art. 1341)	Codice del Consumo (artt. 33 ss.)
<i>Elenco tassativo</i>	<i>Elenco non tassativo</i>
Parti contrattuali: <ul style="list-style-type: none"> • contratti tra consumatori (C2C) • contratti tra professionisti (B2B) 	Parti contrattuali: <ul style="list-style-type: none"> • contratti tra professionisti e consumatori (B2C)
<ul style="list-style-type: none"> • Condizioni generali di contratto • Contratti conclusi mediante moduli o formulari 	<ul style="list-style-type: none"> • Condizioni generali di contratto • Contratti conclusi mediante moduli o formulari • Anche contratti individuali predisposti unilateralmente dal professionista per un singolo affare (Cass. 6802/2010)
Doppia sottoscrizione rende la clausola valida ed efficace	Clausole nulle anche con doppia sottoscrizione, se ritenute vessatorie
Mancanza di doppia sottoscrizione comporta inefficacia. La norma non parla espressamente di nullità, mentre vi fa riferimento la giurisprudenza (Cass.16394/2009; Cass. 547/2002)	Accertamento della vessatorietà comporta la nullità
Clausole valide ed efficaci se oggetto di espressa trattativa	<ul style="list-style-type: none"> • Non sono vessatorie le clausole o gli elementi di clausola che siano stati oggetto di trattativa individuale (art. 34 c. 4) • Le clausole di cui all'art. 36 c. 2 sono nulle anche se oggetto di espressa trattativa.
	Nullità di protezione, sollevabile solo dal contraente debole e rilevabile d'ufficio
	Esperibile l'azione inibitoria
	Le clausole devono essere formulate in modo chiaro e comprensibile (art. 35)
Interpretazione a favore della parte debole (art. 1370 c.c.)	Interpretazione a favore del consumatore (art. 35 c. 2)

LE MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

Le clausole vessatorie contenute nelle condizioni generali di contratto (*contratti standard*) o nei contratti conclusi mediante moduli o formulari sono efficaci nei confronti dell'aderente se (art. 1341 c. 2 c.c.):

- formulate per iscritto,
- specificatamente approvate per iscritto (dall'aderente).

In mancanza di espressa sottoscrizione, tali clausole si considerano inefficaci. Si precisa che l'art. 1341 c.c. si esprime in termini di inefficacia, ma la giurisprudenza ritiene **nulle** le clausole prive di approvazione specifica (Cass.16394/2009; Cass. 547/2002).

Parlando pragmaticamente, occorrono **due firme** da parte dell'aderente:

- la prima sottoscrizione in calce al regolamento contrattuale (che vale quale accettazione del contratto),
- la seconda sottoscrizione nella parte contenente il richiamo alle clausole vessatorie sfavorevoli all'aderente.

A tal proposito, la giurisprudenza ha chiarito come vada effettuato il richiamo alle clausole vessatorie all'interno del contratto.

MODALITÀ DI REDAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE NEL CONTRATTO

Le suddette clausole:

- devono essere indicate specificamente in maniera idonea, con un numero o una lettera che le contraddistingua, per suscitare l'attenzione del sottoscrittore (*Corte Cass. 12708/2014; Corte Cass. 15278/2015; Corte Cass. 22984/2015*);
- è sufficiente il richiamo, mediante numero o titolo, alla clausola stessa – **senza la sua trascrizione integrale** – giacché in tal modo si permette al sottoscrittore di conoscerne il contenuto (*Corte Cass. 12708/2014*),
- non è sufficiente il mero richiamo cumulativo o in blocco, a clausole vessatorie e non, che si esaurisca nella mera indicazione del numero;
- è valido il richiamo cumulativo allorché sia riportata, anche sommariamente, la descrizione.

In definitiva, ciò che rileva è *«se le modalità del richiamo delle clausole onerose operata nel contratto garantiscono l'attenzione del contraente debole verso la clausola sfavorevole compresa fra quelle richiamate e dunque se il predisponente abbia adottato una tecnica redazionale che valga a porre in specifica evidenza le clausole onerose, in modo da rendere pienamente consapevole il sottoscrittore del loro significato e delle conseguenze che derivano dalla loro approvazione»* (*Corte Cass. Ord. 4404/2014*).

La sottoscrizione “in blocco”

Come visto poco sopra, la modalità di redazione delle clausole vessatorie e di richiamo all'interno del contratto risulta:

- valida se il richiamo al numero della clausola vessatoria è sufficiente a farla conoscere al contraente,
- **invalida** in caso **di mero richiamo cumulativo o in blocco**.



03

96

231.53

1.05

5.88



Secondo la Cassazione deve ammettersi «*l'idoneità di un richiamo al numero della clausola vessatoria (Cass. Ord. 12708/2014; Cass. 18525/2007) e deve negarsi quella di un mero richiamo cumulativo, a clausole vessatorie e non, **ma soltanto se si esaurisca nella mera indicazione del numero** e non anche, benché sommariamente, **del contenuto** (Cass. Ord. 5733/2008; Cass. Ord.9492/2012), oppure se sia prevista per legge una forma scritta per il contratto (Cass. Ord. 12708/2014; Cass. Ord. 10119/2015)*» (Cass. Ord. 17939/2018).

Riassumendo, il richiamo cumulativo alle clausole vessatorie contenute nel contratto:

- **non è idoneo** ad assicurarne la conoscenza se avviene solo con l'indicazione del numero della clausola stessa,
- è **idoneo** se richiama, anche sommariamente, il contenuto.

La sottoscrizione nei contratti on line: point and click

I contratti sottoscritti on line contengono condizioni generali e clausole vessatorie, per la cui validità occorre la doppia sottoscrizione.

Nondimeno, gli acquisti tramite Internet, non agevolano tale modalità, pertanto, si ricorre al cosiddetto “*point and click*”, letteralmente “*punta e clicca*”.

Le clausole generali di contratto accettate semplicemente *flaggando* (ossia mettendo il segno di spunta) alla relativa casella, nell'ambito di una procedura di acquisto on line, sono considerate valide, o meglio, è valida la modalità di accettazione delle stesse. In tal senso, si è espresso il giudice europeo (*Corte di Giustizia, sent. 21 maggio 2015, C- 322/14, Cars on the web*) e la giurisprudenza di legittimità (*Cass. S.U. 21622/2017*).

In particolare, le Sezioni Unite (*Cass. S.U. 3561/2020*), occupandosi delle clausole di proroga della giurisdizione, si sono pronunciate affermando la validità delle suddette modalità di stipulazione dell'accordo, purché le clausole siano redatte per iscritto.

La forma scritta si ritiene integrata da “*qualsiasi comunicazione con mezzi elettronici che permetta una registrazione durevole dell'accordo attributivo di competenza*” (art. 25 c. 2 Regolamento 1215/2012).

Inoltre, la clausola di proroga della giurisdizione, contenuta in condizioni generali di contratto, disponibili mediante accesso ad un sito Internet, rispetta quanto detto, **se consente di stampare e salvare il testo delle condizioni prima della conclusione del contratto.**

Clausole vessatorie scritte in piccolo

Spesso le clausole vessatorie si trovano **scritte in caratteri di dimensioni ridotte**, ebbene, tale modalità è corretta?

In materia, si registra un unico precedente, assai risalente, in cui si statuiva che: *«la specifica approvazione per iscritto delle clausole onerose previste dall'art 1341 cod. civ. rende inammissibile la presunzione di una loro mancata conoscenza per l'asserito insufficiente rilievo tipografico o per la loro scarsa leggibilità»* (Corte Cass. 2562/1973).

Tale precedente è stato richiamato da una pronuncia più recente (Cass. Ord. 3307/2018) in cui la Corte ha ritenuto valida la clausola vessatoria sottoscritta dalla parte, anche se **scarsamente leggibile**, giacché è onere del contraente debole comportarsi con diligenza e chiedere che gli venga fornito un modello contrattuale intellegibile; nel caso in cui non agisca in tal senso, non può lamentare di non aver compreso la portata della clausola da lui firmata.

LA NULLITÀ DELLE CLAUSOLE VESSATORIE

Il Codice civile (art. 1341 c. 2 c.c.) considera **inefficaci** le clausole vessatorie non dotate di doppia sottoscrizione. Ut supra ricordato, la giurisprudenza ritiene la mancata specifica approvazione come causa di nullità. Trattatasi di una nullità parziale, che non travolge il resto del contratto.

Il Codice del Consumo (art. 36) prevede una **nullità di protezione** per le clausole considerate vessatorie ai sensi dell'art. 33 (vedasi tabella) e 34. Tale forma di nullità opera solo a favore del consumatore ed è rilevabile d'ufficio. In buona sostanza, si tratta di una nullità che non è eccezionale da chiunque vi abbia interesse – come prevede la regola generale (art. 1421 c.c.) – ma la sua deducibilità opera solo a favore della parte tutelata (il consumatore) e non dell'altro contraente. La nullità della clausola non comporta la nullità dell'intero contratto (nullità parziale).

COME OTTENERE L'ELIMINAZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE?

Come vedremo nel penultimo paragrafo, il consumatore dispone di diversi strumenti di tutela contro le clausole vessatorie; naturalmente, al fine di ottenere l'espunzione di una clausola siffatta è necessario che ne venga dichiarata la nullità. Pertanto, è possibile adire l'autorità giudiziaria o ricorrere ad uno strumento di risoluzione delle controversie alternativo (**ADR**), presso un apposito organismo.



CONTRMUTZA

La old



Una volta ottenuta la declaratoria di nullità, il contratto rimane valido, ma la clausola viene espunta. Se la mancanza della clausola genera una lacuna nel regolamento contrattuale, si ricorre all'integrazione in via interpretativa.

L'AZIONE INIBITORIA PROPOSTA DALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: CENNI

Presso il Ministero dello sviluppo economico è istituito l'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale (art. 137 Cod. Cons.).

Tali associazioni, rappresentative dei consumatori e rappresentative dei professionisti, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzi, o che raccomandi l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività (art. 37 Cod. Cons.).

L'inibitoria può essere concessa, quando ricorrono giusti motivi di urgenza, ai sensi degli articoli 669-bis c.p.c. (*procedimento cautelare*). Le ragioni di urgenza non riguardano il pregiudizio irreparabile patito dal consumatore, ma l'idoneità della clausola vessatoria ad incidere sui diritti fondamentali della persona o su beni primari (così F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato*, XV ed., Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, 2011, 911).

Il giudice può ordinare che il provvedimento sia pubblicato in uno o più giornali, di cui uno almeno a diffusione nazionale.

Le modalità con cui le associazioni dei consumatori possono esercitare l'azione inibitoria sono definite all'art. 140 Cod. Cons., alla cui lettura si rinvia.

MANCATA SOTTOSCRIZIONE DELLE CLAUSOLE VESSATORIE: CONSEGUENZE

Le clausole vessatorie che non siano espressamente approvate per iscritto, secondo l'art. 1341 c.c., sono inefficaci. Secondo la giurisprudenza, la conseguenza per la mancata sottoscrizione è la nullità (*Cass. 16934/009; Cass. 547/2002*).

Il Codice del Consumo dispone la nullità della clausola, **benché sottoscritta**, se considerata vessatoria. Tale nullità:

- non si estende all'intero contratto (quindi, non si applica l'art. 1419 c. 1 c.c.),
- si estende all'intero contratto se risulta che le parti non lo avrebbero sottoscritto senza tale clausola.

La nullità della clausola vessatoria può essere:

- fatta valere dal consumatore (art. 36 Cod. Cons),
- rilevabile d'ufficio dal giudice in ogni stato e grado del procedimento, fatta salva l'opposizione del consumatore nel cui interesse la nullità opera (così F. GAZZONI, *Manuale di diritto privato, cit.*)

CLAUSOLE VESSATORIE ABUSIVE: CONSEGUENZE

Il sintagma “*clausole abusive*” viene utilizzato dal legislatore europeo; a tal proposito, degna di nota è la Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori.

L'art. 3 della direttiva ne contiene una definizione: «*una clausola contrattuale, che non è stata oggetto di negoziato individuale, si considera abusiva se, malgrado il requisito della buona fede, determina, a danno del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti derivanti dal contratto*».

Una clausola è predisposta unilateralmente, quando il consumatore non ha potuto esercitare alcuna influenza sul suo contenuto.

Il Codice del Consumo parla di clausole vessatorie (art. 33), mentre il Codice civile non utilizza un'espressione ad hoc (art. 1341 c.c.), anche se la dottrina, a tal proposito, parla di clausole onerose.

Nel caso in cui il consumatore ritenga che nel contratto siano presenti clausole vessatorie, per renderle inefficaci, deve farne dichiarare la nullità. In che modo?

Il Codice del Consumo indica quattro modalità di tutela:

- esperire l'azione giudiziale davanti al giudice ordinario (Tribunale o Giudice di Pace a seconda della competenza);
- intraprendere un procedimento alternativo per la risoluzione della controversia davanti ad un organismo **ADR** (*Alternative Dispute Resolution*);
- ricorrere ad una *class action*, ossia un'azione giudiziale esercitata dalle associazioni dei consumatori;
- ottenere la tutela amministrativa ricorrendo all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCOM**).



CLAUSOLE VESSATORIE ART. 13 BIS LEGGE PROFESSIONALE FORENSE: CENNI

L'**art. 13 bis della legge professionale forense**, rubricato "*equo compenso e clausole vessatorie*", è stato introdotto dal d.l. n. 148/2017, convertito in legge n. 172/2017. La norma definisce equo il compenso che risulti proporzionato alla quantità e alla qualità del lavoro svolto, nonché al contenuto e alle caratteristiche della prestazione legale, e conforme ai parametri del D.M. 55/2014

L'art. 13 bis dispone che le convenzioni tra avvocato e imprese bancarie e assicurative, nonché imprese non rientranti nelle categorie delle microimprese o delle piccole o medie imprese,

- si presumono **unilateralmente predisposte** dalle imprese suddette (salva prova contraria),
- si considerano **vessatorie** le clausole contenute nelle predette convenzioni che determinano un significativo squilibrio contrattuale a carico dell'avvocato, anche in ragione della non equità del compenso pattuito.

In particolare, si considerano vessatorie le clausole che consistono:

- nella riserva al cliente della facoltà di modificare unilateralmente le condizioni del contratto;
- nell'attribuzione al cliente della facoltà di rifiutare la stipulazione in forma scritta degli elementi essenziali del contratto;
- nell'attribuzione al cliente della facoltà di pretendere prestazioni aggiuntive che l'avvocato deve eseguire a titolo gratuito;
- nell'anticipazione delle spese della controversia a carico dell'avvocato;
- nella previsione di clausole che impongono all'avvocato la rinuncia al rimborso delle spese direttamente connesse alla prestazione dell'attività professionale oggetto della convenzione;
- nella previsione di termini di pagamento superiori a sessanta giorni dalla data di ricevimento da parte del cliente della fattura o di una richiesta di pagamento di contenuto equivalente;
- nella previsione che, in ipotesi di liquidazione delle spese di lite in favore del cliente, all'avvocato sia riconosciuto solo il minore importo previsto nella convenzione, anche nel caso in cui le spese liquidate siano state interamente o parzialmente corrisposte o recuperate dalla parte;
- nella previsione che, in ipotesi di nuova convenzione sostitutiva di altra precedentemente stipulata con il medesimo cliente, la nuova disciplina sui compensi si applichi, se comporta compensi inferiori a quelli previsti nella precedente convenzione, anche agli incarichi pendenti o, comunque, non ancora definiti o fatturati;



- nella previsione che il compenso pattuito per l'assistenza e la consulenza in materia contrattuale spetti soltanto in caso di sottoscrizione del contratto.

Le clausole di cui alle lettere a), b), c), d), e), g), h) e i), si considerano vessatorie (art. 13 ter c. 6 legge professionale forense). Le clausole considerate vessatorie (art. 13 bis, commi 4, 5 e 6) sono **nulle**, mentre il contratto rimane valido per il resto. La nullità **opera soltanto a vantaggio dell'avvocato** (nullità di protezione).

La disposizione in oggetto presenta un **ambito di applicazione ridotto**. Infatti, l'art. 13 bis si riferisce alle sole convenzioni concluse con "imprese bancarie e assicurative" e con "imprese non rientranti nelle categorie delle microimprese o delle piccole o medie imprese, come definite nella raccomandazione 2003/3610E della Commissione, del 6 maggio 2003".

Tale norma *«non [può] essere invocata nel caso delle convenzioni aventi a oggetto lo svolgimento di attività professionale in favore di procedure fallimentari; le quali in vero non sono ontologicamente catalogabili nel concetto di "imprese", grandi o piccole che siano - per la differente funzione gestoria loro riservata»* (Cass. Ord. 7904/2019).

PROGETTO CONS²



Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio, c.d. MIMIT11 con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy. - D.M. 31 luglio 2024 - legge n. 388/2000 - D.D. 14 febbraio 2025

SPORTELLI NELLA REGIONE LAZIO

ADICU aps

Via Val Varaita 8 - Roma

Martedì e Mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 19.00

ADOC Roma e Lazio aps

Via dei Quattro Cantoni, 3 - Roma

dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9.30 alle ore 15.30
Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30

Via Sante Palumbo, 38 - Latina

Martedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

UGCONS

Via Farini, 62 - Roma

dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 16.00

Via Gherardi, 12 - Rieti

Martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Adiconsum Lazio Roma Capitale e Rieti

Via Baldo degli Ubaldi, 378 - Roma

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Consumatori Solidali Lazio aps

Via Andrea Doria, 67 - Roma

Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 19.00
Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Federconsumatori Lazio

Via Buonarroti, 12 - Roma

dal Lunedì al Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Via Saragat, 8 - Roma

Lunedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00