

INDICE SOMMARIO

<i>Elenco delle principali abbreviazioni</i>	XVII
<i>Elenco degli autori</i>	XXI
<i>Premessa, di Claudio Belli</i>	XXIII

I. GLI OBBLIGHI INFORMATIVI AI SENSI DELLA DIRETTIVA 2001/83/UE

di *Cristina Poncibò*

1. Introduzione	1
2. L'attuazione della direttiva 2011/83/UE nel codice del consumo	2
2.1. Definizioni	3
2.2. Ambito di applicazione	4
2.3. Altri diritti del consumatore	5
2.4. Tutela giurisdizionale e amministrativa del consumatore	6
3. Gli obblighi informativi	7
3.1. Le previsioni della direttiva 2011/83/UE	7
3.2. Gli obblighi di informazione	10
4. Quali conseguenze per la violazione degli obblighi informativi?	11
5. L'annullamento del contratto per dolo	13
6. La responsabilità civile del professionista	15
7. Conclusioni	16

II. L'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI: IL DIRITTO DI RECESSO

di *Cristina Poncibò*

1. Introduzione	17
2. Il diritto di recesso nella CESL	21
3. I termini per il recesso	23
4. Gli obblighi informativi	24
5. Le modalità di esercizio del diritto	28
6. Gli obblighi del consumatore	29
7. Effetti del recesso	31
8. Conclusioni	32

III. IL DANNO AL CONSUMATORE COME "PERSONA" CHE AGISCE NEL MERCATO

di *Lorenzo Delli Priscoli*

1. Il consumatore come "persona" portatrice di "diritti fondamentali"	35
2. Il mercato come formazione sociale in cui il consumatore non solo compie operazioni economiche ma svolge anche la sua personalità	41
3. I diritti fondamentali nel Codice del consumo	42
4. La persona umana nel Codice del consumo	48

5.	La persona umana nel Codice del turismo	51
6.	Il consumatore non persona fisica e il principio di uguaglianza	54
7.	Conclusioni	60

IV. IL DANNO AL CONSUMATORE E LA RESPONSABILITÀ PRECONTRATTUALE

di *Chiara Cravetto*

1.	Introduzione: la responsabilità precontrattuale in generale	63
2.	La buona fede precontrattuale	64
3.	La natura della responsabilità precontrattuale	65
4.	La responsabilità per rottura ingiustificata delle trattative	67
4.1.	L'affidamento nella conclusione del contratto	68
4.2.	Il giustificato motivo di recesso	70
5.	Gli obblighi informativi precontrattuali	70
5.1.	Consumatore e obblighi informativi	73
5.2.	La fattispecie di cui all'art. 1338 c.c.	78
6.	Il danno risarcibile	80

V. IL DANNO AL CONSUMATORE E LA RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE

di *Giuseppe Vertucci*

1.	La risarcibilità dei danni derivanti da responsabilità contrattuale	85
2.	La responsabilità contrattuale nel rapporto di consumo	90
2.1.	I danni da inadempimento contrattuale risarcibili al consumatore	93
3.	Osservazioni conclusive	100

VI. IL DANNO RISARCIBILE: DANNO PATRIMONIALE E NON PATRIMONIALE

di *Enrico Aina*

1.	Danno patrimoniale	103
1.1.	Danno da vacanza rovinata	104
2.	Danno non patrimoniale	105
3.	Cenni conclusivi	109

VII. IL PAZIENTE CONSUMATORE

di *Giulio Pellegrino*

1.	Introduzione: la responsabilità contrattuale della struttura e la responsabilità extracontrattuale del medico	111
2.	Il contratto di ospedalità	113
3.	Il Codice del Consumo è applicabile al contratto di ospedalità? La posizione della Cassazione	116
3.1.	(Segue) Pretesa insussistenza di un contratto	117
3.2.	(Segue) Pretesa inapplicabilità generale del Codice di Consumo ai Servizi Pubblici	118
3.3.	(Segue) L'ospedale non sarebbe un professionista	119
4.	Le clausole vessatorie nel contratto di ospedalità	121
4.1.	Clausole che attribuiscono al professionista poteri unilaterali: art. 33, lett. m)	122

4.2.	(Segue) Clausole che escludono o limitano i mezzi di tutela e clausole di esonero della responsabilità	124
5.	Codice del Consumo e consenso informato	125
5.1.	(Segue) L'informazione come obbligazione contrattuale. Conseguenze applicative.	126
5.2.	(Segue) Caratteristiche dell'obbligo di informare e violazione del consenso informato	128

VIII. PRINCIPIO DI PRECAUZIONE, DANNI AMBIENTALI E CONSUMATORI

di *Michele Cespa*

1.	Che cos'è il principio di precauzione. Dalla declamazione alla norma giuridica.	131
2.	Cosa disciplina il principio di precauzione. Dalla tutela dell'ambiente alla tutela del consumatore.	134
3.	Principio di precauzione e consumatore. I campi d'azione.	136
3.1.	Alimentazione e precauzione	137
3.1.1.	Organismi geneticamente modificati	137
3.1.2.	Sicurezza alimentare	140
3.2.	Campi elettromagnetici e precauzione	142
3.3.	Acqua potabile e precauzione	145
3.4.	Dispositivi medici e precauzione	147
3.5.	Più in generale: "beni di consumo" e precauzione.	148
4.	Principio di precauzione e responsabilità civile. I danni risarcibili al consumatore	151
4.1.	Responsabilità per danno da prodotto difettoso	152
4.2.	Responsabilità da attività pericolosa	154
4.3.	Tutela contrattuale: evoluzioni	157
4.4.	I danni risarcibili: mancata adozione di misure precauzionali e danno da esposizione a un fattore di rischio	159

IX. I CONTRATTI CONCLUSI IN INTERNET

di *Vanessa Villanueva Collao*

1.	Definizione di Commercio Elettronico	165
2.	Individuazione del consumatore	167
3.	Tutela del consumatore	168
4.	Danno da difetto di conformità del bene.	170
5.	Danno da difetto di informazione	173
5.1.	Obbligo di informazione - Generale	173
5.2.	Obblighi informativi definiti "accessori".	176
6.	Diritto di recesso.	178
7.	Foro competente	180
8.	Forniture di beni e servizi non richieste e limiti all'impiego di tecniche di comunicazione a distanza	182

X. IL DANNO PER LA VIOLAZIONE DELLA *PRIVACY* DEL CONSUMATORE

di *Fabio Palo*

1.	Introduzione	185
2.	Il danno risarcibile per violazione della normativa sul trattamento dei dati personali	186
2.1.	Il danno non patrimoniale.	189
3.	Forme di tutela disponibili dinanzi al Garante della <i>privacy</i>	192

4.	Il ricorso al Garante della <i>privacy</i>	194
5.	Il Ricorso all'Autorità giudiziaria	196

XI. TUTELA DEI DATI PERSONALI E COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

di *Valentina Sorrentino*

1.	Introduzione. La <i>privacy</i> e il consumatore	199
2.	Il dato personale	201
3.	Violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali, responsabilità civile e soggetti responsabili	204
3.1.	Internet e l'ampliamento del novero dei soggetti responsabili	209
4.	La responsabilità civile per trattamento dei dati personali. Il regime della prova liberatoria	212
4.1.	Il contenuto della prova liberatoria. Le misure idonee ad evitare il danno	214
5.	Art. 15, 2° co., Codice <i>privacy</i> . Tutela dei dati personali e danno non patrimoniale	218
5.1.	Art. 2059 c.c. e danno <i>in re ipsa</i> . Prova del danno e sua quantificazione	222
6.	Le comunicazioni elettroniche e la protezione dei dati personali	225
6.1.	Violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali nelle comunicazioni elettroniche e risarcimento del danno. Danno da <i>spamming</i> e danno da <i>phishing</i>	235
7.	Evoluzione tecnologica e nuovi rischi	242
8.	Natura residuale del rimedio risarcitorio e profili processuali	243
9.	<i>De iure condendo</i>	248

XII. IL DANNO DA PRODOTTO DIFETTOSO

di *Sabrina Praduroux*

1.	Introduzione	251
2.	Natura ed ambito di applicazione della responsabilità extracontrattuale del produttore	252
3.	Nozione di produttore e di prodotto	252
4.	Definizione della "difettosità" del prodotto	253
5.	Onere della prova	256
6.	Concorso di colpa del danneggiato	259
7.	Responsabilità del fornitore	259
8.	Danno risarcibile	261
9.	Coordinamento del Codice del consumo con la disciplina di diritto comune	261

XIII. IL DANNO RISARCIBILE E LE GARANZIE DEI BENI DI CONSUMO

di *Giulio Pellegrino*

1.	Introduzione	263
2.	Ambito di applicazione soggettivo e oggettivo	265
2.1.	Nozione di vendita	265
2.2.	Ambito di applicazione oggettivo	267
2.3.	Ambito di applicazione soggettivo	269
3.	La nozione di conformità	271
3.1.	I vizi nel nostro ordinamento	271
3.2.	Il concetto di difetto di conformità	272
3.3.	La conformità come obbligazione negoziale e l'onere della prova	275
3.4.	L'elemento soggettivo del venditore	276

4.	I rimedi diversi dal risarcimento del danno	277
4.1.	La gerarchia dei rimedi. Riparazione e sostituzione	277
4.2.	La risoluzione e la riduzione del prezzo. Rimedi ulteriori	279
4.3.	Termini	280
4.4.	L'onere di diligenza incombente sul Consumatore.	282
5.	Il risarcimento del danno	282
5.1.	La risarcibilità del danno non patrimoniale in materia contrattuale.	282
5.2.	(Segue) L'art. 2059 c.c. non è un principio informatore della materia	285
5.3.	La giurisprudenza successiva alle Sezioni Unite.	286
5.4.	La disciplina del risarcimento del danno	287
5.5.	(Segue) Danni bagatellari.	288

XIV. IL CREDITO AL CONSUMO. RISARCIMENTO DEL DANNO

di *Vittorio Buonaguidi*

1.	Il diritto comunitario e la giurisprudenza in tema di credito al consumo	291
2.	La tutela del consumatore e la salvaguardia dei profili concorrenziali del mercato	293
3.	L'ambito di applicazione della normativa in tema di credito al consumo	295
4.	La disciplina del risarcimento del danno al consumatore. Profili processuali	297

**XV. IL DANNO AL CONSUMATORE NEI SERVIZI BANCARI:
ESAME DELLA GIURISPRUDENZA**

di *Elisa Mambretti*

1.	Introduzione	301
2.	Il rapporto di conto corrente bancario e i danni al consumatore	302
3.	La commissione di massimo scoperto.	308
4.	Gli interessi sui conti correnti bancari	312
5.	Carte di pagamento e danno al consumatore	316
5.1.	Carte di credito e danno al consumatore	316
5.2.	Carte di debito e danno al consumatore.	320
6.	Considerazioni conclusive	325

**XVI. IL DANNO AL CONSUMATORE PER LA VIOLAZIONE DELLA NORMATIVA
ANTITRUST**

di *Aurora Saija*

1.	Introduzione: il sistema binario di applicazione del diritto antitrust.	327
2.	Il risarcimento del danno antitrust nell'ordinamento comunitario.	328
3.	Il risarcimento del danno antitrust nell'ordinamento nazionale.	331
4.	Violazioni antitrust e danno ai consumatori: ipotesi e casistica	332
5.	Il giudice competente	336
6.	Il rilievo della decisione amministrativa nel giudizio	338
7.	I lineamenti dell'azione risarcitoria e l'onere della prova	340
8.	Alcune questioni aperte	344
9.	La quantificazione del danno	346
10.	Il nuovo quadro europeo sul <i>private enforcement</i> del diritto antitrust	348

XVII. LA VIOLAZIONE DELLA NORMATIVA ANTITRUST: ESAME DELLA GIURISPRUDENZA

di *Philippe Croene*

1.	Introduzione	353
2.	La tutela risarcitoria per violazione della normativa antitrust nella giurisprudenza della Corte di giustizia e nelle iniziative della Commissione europea	355
3.	Il riconoscimento della legittimazione ad agire dei consumatori nelle azioni risarcitorie per violazione della normativa antitrust	358
4.	Il termine di prescrizione	361
5.	Orientamento della giurisprudenza in materia di competenza	364
6.	Esame delle sentenze relative agli oneri probatori	367
7.	Conclusioni	372

XVIII. IL DANNO DA PRATICA COMMERCIALE SCORRETTA

di *Letizia Giliberti*

1.	Premessa	377
2.	La pratica commerciale scorretta: l'evoluzione normativa della tutela giuridica del consumatore.	377
2.1.	Il recepimento nell'ordinamento interno della Dir. n. 2005/29/CE	377
2.2.	Le pratiche commerciali scorrette	379
3.	La tutela per violazioni della normativa sulle pratiche commerciali scorrette	384

XIX. IL DANNO DA CONCORRENZA SLEALE

di *Giuseppe Antonio Policaro*

1.	Concorrenza sleale e tutela del consumatore: i punti di contatto	393
2.	Concorrenza sleale e pratiche commerciali scorrette: il confronto tra slealtà e scorrettezza	395
3.	Una evidente divergenza fra le due discipline: il ruolo dell'AGCM	404

XX. I RIMEDI CIVILISTICI E LE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

di *Francesco Longobucco*

1.	Il problema dei rimedi civilistici nel quadro della normativa sulle pratiche commerciali scorrette.	409
2.	La ricostruzione in via interpretativa del <i>private enforcement</i> in favore del consumatore leso da una pratica commerciale scorretta	410
3.	Il rimedio invalidativo e la nullità relativa di protezione	413
4.	Il recesso e i rimedi manutentivi	414
5.	L'annullamento del contratto "a valle" di una pratica commerciale scorretta	415
6.	Il rimedio risarcitorio: responsabilità precontrattuale <i>ex art. 1337 c.c.</i>	418
7.	Il risarcimento del danno aquiliano <i>ex art. 2043 c.c.</i>	419
8.	Dall'atto all'attività: il danno da contrattazione illegittima	423

XXI. IL DANNO DA VACANZA ROVINATA

di *Maria Nefeli Gribaudo*

1.	Introduzione	425
----	------------------------	-----

2.	Fonti normative ed ambito applicativo	429
3.	Il danno da vacanza rovinata: dalla giurisprudenza al legislatore	433
4.	Liquidazione	436

XXII. I DANNI RISARCIBILI AI CONSUMATORI NEL SETTORE DEI TRASPORTI

di *Maria Talarico*

1.	La responsabilità del vettore nel trasporto di persone	439
2.	Le fonti del diritto dei trasporti: cenni introduttivi	440
2.1.	Il trasporto aereo.	441
2.2.	Il trasporto ferroviario	447
2.3.	Il trasporto via mare e per vie navigabili interne.	451
2.4.	Il trasporto effettuato con autobus	455

XXIII. IL DANNO AL CONSUMATORE ELETTRONICO E ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

di *Francesca Faienza*

1.	Introduzione: <i>e-commerce, m-commerce, f-commerce</i>	459
2.	Consumatore elettronico e le attività <i>online</i>	461
3.	La tutela del consumatore elettronico.	464
3.1.	Fase precontrattuale: comunicazioni commerciali.	464
3.1.1.	Pubblicità ingannevole	466
3.1.2.	(<i>Segue</i>) Pubblicità ingannevole: giurisprudenza	467
3.1.3.	Pubblicità aggressiva	468
3.1.4.	(<i>Segue</i>) Pubblicità aggressiva: giurisprudenza	469
3.1.5.	<i>Buzz Marketing</i>	470
3.2.	Fase precontrattuale: obblighi d'informazione.	470
3.3.	Fase successiva alla conclusione del contratto	471
3.3.1.	Diritto di recesso: giurisprudenza	472
3.3.2.	Diritto di recesso: sentenza <i>Messner</i> e successivi sviluppi della Corte di giustizia	473
4.	Strumenti di composizione delle controversie online: <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i>	474
4.1.	Vantaggi	475
4.2.	Svantaggi	476
4.3.	Metodi.	477
4.3.1.	<i>Dispute avoidance</i>	477
4.3.2.	<i>Dispute resolution</i>	479
4.3.3.	Altre tecniche ODR	481
5.	Nuove frontiere normative: dir. 2013/11/UE e reg. UE n. 524/2013	482
6.	Cenni conclusivi	486

XXIV. LA TUTELA PENALE DEL CONSUMATORE

di *Antonio Francesco Morone*

1.	Introduzione	489
2.	Consumatore e beni giuridici penalmente tutelati	491

2.1.	La tutela degli interessi patrimoniali del consumatore	492
2.2.	La tutela della salute del consumatore	496
3.	Aspetti processuali (cenni)	500

XXV. LE FRODI CONTRATTUALI

di *Antonio Francesco Morone*

1.	La frode nell'esercizio del commercio (art. 515 c.p.)	503
1.1.	Il rapporto fra frode nell'esercizio del commercio e altre fattispecie	507
2.	La vendita di prodotti non genuini come genuini (art. 516 c.p.)	509
3.	La vendita di prodotti industriali con segni mendaci (art. 517 c.p.)	512

XXVI. LE FRODI ALIMENTARI

di *Antonio Francesco Morone*

1.	Adulterazione o contraffazione di sostanze alimentari (art. 440 c.p.) o di altre cose in danno alla salute pubblica (art. 441 c.p.)	515
2.	Commercio di sostanze pericolose per la salute pubblica (artt. 442-444 c.p.)	519
3.	Impiego, vendita e detenzione di sostanze alimentari pericolose per la salute (art. 5 l. 30.4.1962, n. 283) (Cenni)	523

XXVII. LA FIGURA DEL CITTADINO UTENTE/CONSUMATORE

di *Silvia Mirate*

1.	Considerazioni introduttive: tipologie e caratteri dei servizi pubblici	531
2.	La figura del cittadino utente/consumatore	535
3.	Diritti degli utenti/consumatori ed erogazione di servizi pubblici	537
3.1.	L'art. 101 cod. cons. e le altre norme sulla tutela dell'utente nei pubblici servizi	538
3.2.	Le carte dei servizi	543
4.	Le garanzie degli utenti/consumatori nei servizi pubblici locali.	546
5.	La <i>class action</i> pubblica	549

XXVIII. LA TUTELA DEI CONSUMATORI NEI SERVIZI PUBBLICI

di *Valeria Silla*

1.	Quadro normativo interno e comunitario	553
2.	Qualificazione di servizio pubblico	557
3.	Il rapporto di utenza e le Carte dei servizi	562
4.	Il ruolo delle Carte dei servizi pubblici.	568
5.	Le forme di partecipazione garantite all'utente	572
6.	Strumenti posti a garanzia della qualità delle prestazioni	574
7.	L'azione di classe	576
8.	Il contratto di somministrazione di energia e gas.	579
9.	Ulteriori riferimenti giurisprudenziali per la tutela degli utenti	584
10.	Annotazioni conclusive.	589

XXIX. LA TUTELA DEL CONSUMATORE E L'ONERE DELLA PROVAdi *Cristina Poncibò*

1. Tutela del consumatore e onere della prova	591
2. La prova del danno da prodotto difettoso	591
3. La prova della diligenza nella prestazione di servizi di investimento finanziario	594
4. La prova dell'abusività di una clausola nei contratti con i consumatori	597
5. L'azione di classe	600

XXX. LE AZIONI DI CLASSE DEI CONSUMATORI: PRESUPPOSTI E LIMITIdi *Alessandra De Luca e Giacomo Pailli*

1. Introduzione	605
1.1. L'azione di classe nell'esperienza statunitense	607
1.2. L'azione di classe in Italia	608
2. Ambito di applicazione e diritti tutelabili	610
3. Legittimazione attiva e passiva	615
3.1. Legittimazione passiva	618
4. Fase introduttiva	619
5. Giudizio di ammissibilità e requisiti	623
5.1. Idoneità del proponente a tutelare adeguatamente gli interessi della classe	627
5.2. Assenza di conflitto di interessi	628
5.3. Omogeneità dei diritti individuali	630
5.4. Non manifesta infondatezza	630
5.5. Ordinanza sull'ammissibilità dell'azione di classe, pubblicità e reclamo	631
6. Fase di adesione	635
7. Procedimento	638
8. Decisione	639
9. Rinunce, transazioni e conciliazione	642
9.1. Mediazione	644
10. Impugnazioni	645
11. Coordinamento con altre azioni	646
12. Conclusioni	648

XXXI. L'AZIONE DI CLASSE NELLA GIURISPRUDENZAdi *Antonio Liguori*

1. Premessa	651
2. Legittimazione attiva e passiva nell'azione di classe: il ruolo delle associazioni di consumatori	653
3. L'oggetto dell'azione di classe	656
4. La tutela degli interessi collettivi	660
5. L'avvio dell'azione di classe. Competenza e atti introduttivi	663
6. Casistica giurisprudenziale	665
7. Lo svolgimento della prima udienza	668
8. Esame della giurisprudenza	670
9. La sentenza	673

XXXII. LA COSTITUZIONE DI PARTE CIVILE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI NEL PROCESSO PENALE

di *Beatrice Lanza*

1.	La costituzione di parte civile dei c.d. enti esponenziali: cenni introduttivi	679
2.	I requisiti di legittimazione e le posizioni della giurisprudenza	683
3.	Le associazioni di categoria dei consumatori come parte civile: casistica giurisprudenziale	686
4.	Conclusioni	690

XXXIII. I METODI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE: IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

di *Carmen Agnello*

1.	Metodi alternativi di risoluzione delle controversie	693
2.	La mediazione in Italia	695
3.	La conciliazione paritetica	697
4.	Il ruolo delle Associazioni dei consumatori	700
5.	Casi pratici.	701

XXXIV. IL CONSUMATORE EUROPEO: DALLA TUTELA STORICA ALLA DIRETTIVA ADR

di *Serena Coppola*

1.	Introduzione	703
1.1.	L'affermazione delle politiche di tutela del consumatore.	704
2.	La normativa secondaria in materia di tutela del consumatore.	705
3.	La definizione di consumatore	707
3.1.	I diritti di informazione	710
4.	Il recesso nei contratti con i consumatori.	711
4.1.	L' <i>e-commerce</i>	714
4.2.	La direttiva sui "diritti dei consumatori".	716
5.	La nozione di clausola abusiva	718
5.1.	Il ruolo del giudice <i>a quo</i>	720
6.	La tutela del viaggiatore	722
7.	I contratti di multiproprietà	724
8.	La tutela inibitoria	725
9.	La direttiva ADR	727
10.	Brevi cenni conclusivi	729

XXXV. LA MEDIAZIONE NEI RAPPORTI DI CONSUMO: UN'ALTRA VIA PER IL RISARCIMENTO DEL DANNO

di *Giuseppe Briganti*

1.	Introduzione	731
2.	Composizione extragiudiziale delle controversie e consumatori	732
2.1.	Azioni inibitorie, <i>class action</i> e mediazione	735

2.2.	Composizione extragiudiziale delle controversie in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e in materia di turismo	735
2.3.	Composizione extragiudiziale delle controversie in materia di commercio elettronico B2C	737
3.	La Direttiva 2008/52/CE relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale	738
4.	La mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili, di cui al d.lgs. n. 28/2010, dopo la sentenza della Corte Costituzionale	739
4.1.	Il procedimento di mediazione	742
4.1.1.	Le fasi tipiche di un procedimento di mediazione	745
4.2.	La riservatezza del procedimento di mediazione.	749
4.3.	Indennità di mediazione, regime tributario e credito d'imposta.	750
4.4.	La mediazione telematica.	751
4.5.	Le importanti novità in materia di mediazione civile introdotte dal c.d. "Decreto del fare".	752
5.	Il futuro della mediazione in Europa: la nuova direttiva su ADR e consumatori e il regolamento su ODR e consumatori.	754
6.	Vendita di beni di consumo e procedimento di mediazione: un esempio pratico	756

XXXVI. ASPETTI PROCEDURALI DELLA MEDIAZIONE NEI RAPPORTI DI CONSUMO

di *Alessandra De Luca*

1.	Introduzione	761
2.	La nozione di mediazione e cenni sulla disciplina del relativo procedimento	762
2.1.	La negoziazione paritetica	764
3.	Gli obblighi informativi dell'avvocato	765
4.	La mediazione obbligatoria <i>ex lege</i>	766
4.1.	La mediazione obbligatoria nelle controversie in materia di comunicazione elettroniche.	769
5.	La mediazione convenzionalmente obbligatoria	770
6.	La mediazione delegata	771
7.	Meccanismi sanzionatori.	773
8.	Il verbale di accordo: omologazione e trascrivibilità	774
	<i>Bibliografia</i>	777
	<i>Indice analitico</i>	835