

In USA there had been an inspection about Volkswagen cars for their NO2 emission that was higher five times than the normal value. Some countries started inspection and applied some precautions. We would like to learn if there is any attempt in Italy on this issue or not. Did consumer organizations in Italy do anything about it?

ABD'de Volkswagen arabaları hakkında Azot dioksit emisyonunun normalden beş kat yüksek olduğu hakkında araştırma başlatıldı. Bazı ülkeler de soruşturma başlattı ve bazı önlemler aldı. İtalya'da bu konuda herhangi bir girişim olup olmadığını öğrenmek istiyoruz.İtalya'daki tüketici örgütleri bu konuda birşey yaptı mı?

Volkswagen didn't offer any compensation to European consumers, contrary to what it did with USA consumers. The Volkswagen AD announced that the situation of fact and law in Italy are different from those in USA, so there are not the condition for damages. In these months Volkswagen has sent letters to recall cars. The consumer has to make appointment with a Volkswagen Partner, which will install new software. The reason of this differentiation is due to the difference between USA legislation and thr European one, that is less severe. The Italian Competition Authority (AGCM) has imposed a financial penalty of 5 millions euros to Volkswagen that was responsible for unfair commercial practices. But some consumers associations are trying to initiate a class action to obtain damages.

Volkswagen ABD'de yaptığının aksine, Avrupalı tüketicilere herhangi bir tazminat önermedi. Volkswagen, İtalya'daki durumun ve yasanın ABD'de olandan farklı olduğunu, dolayısıyla zarar için şartların oluşmadığını açıkladı. Bu aylarda firma, arabalarını geri çağırma için mektuplar yolladı. Tüketiciler yeni yazılım yüklenmesi için Volkswagen servislerinden randevu almalıdır. ABD ve AB yasalarındaki farklılıktan dolayı bu daha az sarsıcı oldu. İtalyan Rekabet Kurumu, adil olmayan reklam uygulamalarından dolayı Volkswagen'e 5 milyon Avro para cezası uyguladı. Fakat bazı tüketici dernekleri zararın tazmini için toplu dava açmaya çalışıyor.

Is there any institution, controlling the distant contracts? If there is, what is this institution (Public or civil society organization)?

İtalya'da mesafeli satışları kontrol eden herhangi bir kurum var mı? Eğer varsa bu kurum nedir (Kamu ya da sivil toplum örgütü olarak)?

In Italy there isn't an institution for distant contracts control, but there are several authorities, according to the type of contract.

İtalya'da mesafeli satışları denetleyen bir kurum yok ancak sözleşmenin tipine göre birçok yetkili mevcut.

The Directives 2011/83/EU of The European Parliament and of the Council, repealing Directive 85/577/ECC about to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises and Directive 97/7/EC on the protection of consumers in respect of distance contracts, lays down a number of contractual rights for consumers. This Directive give us the definition of distance contract, that is every contract concluded between the trader and the consumer under an organised distance sales or service-provision scheme, with the exclusive use of one or more means of distance communication (such as mail order, Internet, telephone or fax) up to and including the time at which the contract is concluded.

Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 85/577/ECC sayılı direktifi ilga eden 2011/83/EU sayılı şirket binasından uzakta yapılan sözleşmelere dair tüketicinin korunması hakkındaki direktifi ve 97/7/EC sayılı uzak mesafeli sözleşmelere dair tüketicinin korunması hakkındaki direktifi, tüketiciler için sözleşmeye ilişkin birçok haklar getirmektedir. Direktif bize mesafeli sözleşmenin tanımını vermektedir; buna göre mesafeli sözleşme, satıcı ve tüketici arasında, kişiye ait bir ya da daha fazla mesafeli iletişim araçlarından biriyle ("mail order", internet, telefon ya da faks gibi) belirli zamana kadar ve sözleşmenin sonuçlandığı zamanı kapsayacak şekilde, mesafeli satış ya da servis tanımlama şeması altında oluşturulmuş her sözleşmeyi kapsamaktadır.

An off-premises contract should be defined as a contract concluded with the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, in a place which is not the business premises of the trader, for example at the consumer's home or workplace.

Firma merkezi dışı sözleşmeler, satıcı ve tüketicinin, satıcının iş merkezi olmayan bir yerde, örneğin tüketicinin evi ya da işyerinde, aynı anda fiziksel varlığı ile sonuçlanan sözleşmeler olarak tanımlanmalıdır.

The trader should give the consumer clear and comprehensible information before the consumer is bound by a distance or off-premises contract, a contract other than a distance or an off-premises contract, or any corresponding offer.

Satıcı, tüketici bir mesafeli ya da merkez dışı (kapıdan) sözleşme, bu sözleşmelerin dışındaki bir sözleşme ya da herhangi bir anlaşmalı teklif ile taahhüt altına girmeden önce onu açık ve anlaşılabilir şekilde bilgilendirmelidir.

Since in the case of distance sales the consumer is not able to see the goods before concluding the contract, he should have a right of withdrawal. For the same reason, the consumer should be allowed to test and inspect the goods he has bought to the extent necessary to establish the nature, characteristics and the functioning of the goods. Concerning off-premises contracts, the consumer should have the right of withdrawal because of the potential surprise element and/or psychological pressure. Withdrawal from the contract should terminate the obligation of the contracting parties to perform the contract.

Mesafeli satılarda tüketici sözleşme sonuçlanmadan ürünü göremediği için cayma hakkına sahip olmalıdır. Aynı nedenle, tüketiciye aldığı ürünün işlevi, özellikleri ve yapısını deneme ve inceleme için gerekli imkan tanınmalıdır. Kapıdan satış sözleşmelerine ilişkin olarak, tüketici potansiyel bir beklenmeyen unsur ve/veya psikolojik baskı nedeniyle cayma hakkına sahip olmalıdır. Sözleşmeden cayma, sözleşme taraflarının uymak zorunda olduğu zorunlulukları ortadan kaldırmalıdır.

The withdrawal period should apply to all distance and off-premises contracts in Europe. In the case of service contracts, the withdrawal period should expire after 14 days from the conclusion of the contract. In the case of sales contracts, the withdrawal period should expire after 14 days from the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer, acquires physical possession of the goods. In addition the consumer should be able to exercise the right to withdraw before acquiring physical possession of the goods.

Cayma süresi, Avrupa'da bütün mesafeli ve kapıdan sözleşmelerde uygulanmalıdır. Hizmet sözleşmelerinde cayma süresi sözleşmenin sonuçlanmasından 14 gün sonra sona erer. Satış sözleşmelerinde cayma hakkı, tüketici ya da taşıyıcı haricinde ve tüketicinin belirttiği üçüncü kişinin malın fiziki sahipliğini kazanmasından 14 gün sonra sona erer. İlâveten, tüketici malın fiziki sahipliğini kazanmadan önce de cayma hakkına sahip olmalıdır.

Since the trader has to give some correct information to the consumer, when he doesn't respect this obligation he fulfils a violation that represents an unfair business practice. In Italy there is an Authority (Italian Competition Authority or AGCM) that watches over the respect of these obligations. About unfair terms the Authority, by its own or after complaints, can inhibit the pursuance of the unfair practices and it can adopt every measure able to remove the effects; it can also declare the unfair nature of terms. The Authority can also impose financial penalties if the producer has given uncorrected or incomplete information to consumers.

Satıcı tüketiciye doğrubilgi vermek zorunda olduğundan, bu zorunluluğa uymadığında haksız ticari uygulama anlamına gelen bir ihlal yapmış olur. İtalya'da bu zorunlulukların uygulanmasını denetleyen bir kurum (İtalyan Rekabet Kurumu/AGCM) vardır. Haksız şart hakkında Kurum, kendiliğinden ya da başvuru sonrasında, haksız uygulamanın sürdürülmesini durdurabilir ve etkilerini ortadan kaldıracak her tedbiri alabilir; hatta şartın haksızlığını açıklayabilir. Kurum ayrıca, üretici tüketiciye doğru olmayan ve eksik bilgi verdiğinde para cezası uygulayabilir.

There is another Authority, called AGCOM, that controls contracts regarding telecommunications or postal, phone services. The consumers can make a complaint. If it doesn't work the consumers can contact an ADR Body (Co.re.com) to grope conciliation or to define the dispute. If the complaint is settled in favour of the consumer has the right to receive compensation.

Telekominikasyon veya posta, telefon hizmetlerine ilişkin sözleşmeleri denetleyen AGCOM adında bir diğer Kurum vardır. Tüketiciler bir şikayette bulunabilir. Eğer bu işlemezse, tüketiciler, uzlaşma arama ya da uzlaşmazlığı tanımlama amacıyla, ADR (Alternatif Çatışma Çözümü) kurumu (Co.re.com) ile iritbata geçebilir. Eğer başvuru tüketicinin lehine sonuçlanırsa, tüketici tazminat alma hakkına sahiptir.

The European Consumer Centers Network has also an important role, because it spreads the national and European information on consumer protection and helps consumers to know their rights. The EU and national legislation state consumer rights and regulate their effective implementation, also through tools to resolve the disputes through out-of-court mechanisms (ADR). At first, it is always advisable to explain one's disappointment and requests, in a friendly way, directly to the trader: if no redress is obtained, then it is necessary to make a complaint.

Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı da önemli bir role sahiptir, çünkü tüketicinin korunması konusundaki ulusal ve Avrupa düzeyindeki bilgileri yayar ve tüketicilere haklarını bilmelri için yardım eder. AB ve ulusal mevzuat, aynı zamanda anlaşmazlıkların mahkeme dışı çözüm mekanizmaları (ADR) yoluyla çözümü için araçları da içerecek şekilde, tüketici haklarını belirler etkin biçimde uygulanmasını düzenler. İlk olarak, bir kişinin memnuniyetsizliğini ve taleplerini, dostça bir yolla, doğrudan satıcıya iletmesi daima tavsiye edilebilirdir: eğer hiçbir sonuç alınmazsa o zaman şikayet etmek gerekir.

Is it possible to bring suit for class action in Italy? Is there any class action, sued by consumer organizations if there is how many are there? In which subject (abuse of rights) organizations brought suit and what had result been?

İtalya'da toplu dava açmak mümkün müdür? Tüketici örgütleri tarafından açılmış toplu dava var mıdır, eğer varsa ne kadar vardır? Hangi konularda (hak süistimali olarak) örgütler dava açmışlardır ve sonuçlar nasıl olmuştur?

In Italy is possible to bring a class action. A class action is a lawsuit where one of the parties is a group of people characterized by having homogeneous individual rights. Legitimate to propose a class action in Italy are each class member or consumers associations.

İtalya'da toplu dava açmak mümkündür. Toplu davalar, taraflardan birinin ortak bireysel hakları olan insanların oluşturduğu grup olduğu davalardır. İtalya'da toplu davayı önermek her bir topluluk üyesi ya da tüketici dernekleri için yasaldir.

The aim of a class action is to obtain judicial orders against corporation that caused damages with their behaviour. Class action was introduced in the Italian judicial system in 2010, when was introduced the article 140-bis in the Consumers Code. Originally this article provided that it was necessary that consumers having identical rights, in identical circumstances regarding the same company were allowed to bring a class action. Before a class action can be decided the Court has to verify if it's admissible, that's to say it should not be manifestly groundless, there should not be any conflict of interest, the rights should be identical and the lead plaintiff should be able to represent adequately the interest of the class. Later, in 2012, there was a reform aimed at enlarging the possibility to propose a class action. This is why the amended article 140-bis provides that class actions can be filed to protect consumers individual rights and also for the defence of their collective interests. It was also clarified that claimants can ask not only to compensate damages, but also ask the Court to assess and declare the defendant's liability. The most important aspect of the reform is about the fact that the rights actionable through class actions no longer need to be "identical", but it's sufficient that they are "homogenous".

Toplum davanın amacı, davranışlarıyla zarar veren şirketlere karşı yargısal bir düzen oluşturmaktır. Toplu dava İtalyan yargı sisteminde 2010 yılında Tüketici Kanununda mükerrer 140. madde eklendiğinde uygulanmaya başlanmıştır. Bu madde aslında, aynı koşullarda, aynı firmaya karşı aynı haklara sahip olan tüketicilerin toplu dava açmasına imkan tanımaktadır. Bir toplu davaya karar verilebilmesi için, Mahkeme onun kabul edilebilir olup olmadığını değerlendirmelidir, yani; açıkça temelsiz olmamalı, hiçbir çıkar çatışması olmamalı, haklar aynı olmalı ve öncü davacı topluluğun çıkarlarını yeterli şekilde temsil edebilmelidir. Daha sonra 2012 yılında, toplu dava açma ihtimalini genişletmeyi amaçlayan bir reform yapıldı. Bu nedenle değiştirilmiş mükerrer 140. Madde, tüketicilerin bireysel çıkarlarını korumak ve aynı zamanda ortak çıkarlarını savunmak için toplu dava açılabilmesini sağlamaktadır. Ayrıca davacıların sadece zararın tazminini talep edebilmesi değil aynı zamanda Mahkemeden davalının sorumluluğunun açıklanmasını ve değerlendirmesini talep edebilmesi de tanımlanmıştır. Reformun en önemli tarafı, toplu davaya ilişkin dava açılabilir haklar için artık aynı olmanın gerekmediği sadece benzer (homojen) olmasının yeterli olduğu gerçeğidir.

According to article 140-bis of the Consumer Code, the class action enforces:
Tüketici Kanunu mükerrer 140. Maddeye göre toplu dava şu durumlarda açılır:

a) The contractual rights of a number of consumers and users who find themselves in the same situation in relation to the same company, including the rights relating to contracts underwritten in accordance with Articles 1341 and 1342 of the Civil Code;

a) Kendini medeni kanunun 1341 ve 1342. Maddeleri ile uyumlu olarak imzalanmış sözleşmeden kaynaklı hakları içerecek şekilde, aynı firmayla ilgili aynı durumda bulan bir grup tüketicinin ve kullanıcının sözleşmeden kaynaklanan hakları,

b) Identical rights due to final consumers of a given product in relation to its manufacturer, even in the absence of a direct contractual relationship;

b) Direk sözleşme ilişkilerinin yokluğunda bile, üreticisiyle ilişkili olarak verilen ürünün nihai tüketicilerine bağlı benzer haklar,

c) Identical rights to payment of damages due to these consumers and users and deriving from unfair commercial practices or anti-competitive behaviour.

c) Tüketicilerden, kullanıcılardan ve haksız ticari uygulamalardan ya da rekabete aykırı davranıştan kaynaklanan zararın ödenmesi için benzer haklar,

Consumers and users who wish to avail of the enforcement can join class action without a counsel for the defence. Joining class action entails discontinuation of any individual restitutory or remedial action based on the same title. An adhesion contract shall indicate both the address for service and the constitutive elements of the asserted right with its probative documentation.

Yaptırımdan yararlanmak isteyen tüketiciler ve kullanıcılar, savunma avukatı olmaksızın toplu davaya katılabilirler. Toplu davaya katılmak aynı başlık altındaki bireysel tazmin edici ya da iyileştirici davaların durmasına yol açar. Bir katımlı sözleşme hem kanıtlayıcı belgelerle birlikte ileri sürülen hakların yasal bileşenlerini hem de tebligat adresini gösterecektir.

Upon first hearing, the Court shall decide by order on the admissibility of the claim; however, it may suspend judgment when there is an ongoing inquest before an independent Authority on the facts, which are relevant to the decision, or a trial before the administrative judge. The claim shall be declared inadmissible if clearly unfounded or there is a conflict of interest, if the judge does not recognise the identity of the individual rights and when the proposing party seems incapable of adequately protecting the class's interests.

Tek celsede, mahkeme davanın kabul edilebilirliğine karar verecektir; yine de karar ya da yönetsel yargıdan önceki bir davayla ilgili gerçekler üzerine bağımsız bir otoritenin önünde, devam eden bir soruşturma olduğunda yargılama durdurulabilir. Eğer açıkça mesnetsiz ise ya da bir çıkar çatışması var ise, hakim bireysel hakların ortaklığını kabul etmezse ve dava açan taraf topluluğun çıkarlarını yeteri kadar koruma kapasitesinde görünmüyorsa, dava kabul edilmeyecektir.

The Court sets the terms and methods of the most appropriate form of public notice in the order with which it admits the action, so that those belonging to the class can join promptly. Public notification is a condition for the prosecution of the claim. By the same order the court shall:

Mahkeme davayı kabul ettiği kararlar birlikte genel duyurunun en uygun şeklinin koşul ve metodlarını belirler, böylece topluluk üyeleri zamanında katılabilirler. Genel duyuru iddianın kovuşturması için bir zorunluluktur. Aynı karar ile mahkeme;

a) Determine the characteristics of the individual rights involved in the judgment, specifying the criteria according to which individuals seeking to join are included in the class or must be regarded as excluded from the lawsuit;

a) Bireylerin topluluğa dahil edilmesi ya da davadan hariç tutulmasına göre kriterleri belirleyen yargılamada bireysel hakların özelliklerini tanımlayacaktır,

b) Establish a peremptory time limit that does not exceed one hundred and twenty days from the deadline for public notification. By this date, the adhesion contracts shall be lodged at the registry, even by the plaintiff. A copy of the order is sent by the registry to the Ministry of Economic Development which is in charge of further publication, including on its website.

b) Genel duyuru için belirlenen son tarihten itibaren 120 günü geçmeyecek şekilde yeterli zaman sınırını koyacaktır. Bu tarihe kadar katılımlı sözleşmeler, davacı tarafından da kayda verilir. Kararın bir sureti, web sayfası da dahil, yayınlamaktan sorumlu olan Ekonomik Kalkınma Bakanlığının evrak birimine gönderilir.

The intervention of a third party is excluded.

Üçüncü şahısların müdahalesi hariç tutulur.

If the Court grants the claim, it shall issue a verdict by which the final amounts due to those who have joined the act shall be paid, or shall establish the homogeneous calculation criterion to pay these sums. The sentence becomes enforceable one hundred and eighty days from publication. Payment of the amounts due which are issued during that period are exempt from any right or increase, even as regards the accessories of the law accrued after publication of the verdict.

Mahkeme davayı kabul ederse, davaya katılanlara göre nihai bir miktarın ödenmesini içeren bir karar yayınlayacaktır veya bu toplam miktarın ödenmesi için homojen hesaplama kriteri belirleyecektir. Yaptırım yayından 180 gün sonra icrai hale gelir. Bu sürede belirtilmiş olan miktarların ödemesinin vadesi, kararın yayınlanmasından sonra yasa değişikliği olsa bile, herhangi bir haktan ya da artıştan hariç tutulur.

The ruling establishes that the trial is also binding upon the members. It is made without any prejudice to the single action of those individuals who do not join collective action. No further class action can be put forward for the same facts and against the same company after the closing date for joining assigned by the judge. Those proposals which are lodged within said deadline are automatically combined as a matter of course if pending before the same court; alternatively, the judge next in charge orders the removal of the lawsuit from the register, issuing a peremptory time limit which does not exceed sixty days for readmission before the first judge.

Mahkeme kararı, yargılamanın üyeler üzerinde de bağlayıcı olmasını tesis eder. Bu, kolektif davaya katılmamış bireylerin tek davalarına karşı önyargı olmaksızın yapılır. Aynı gerekçelerle, aynı şirkete karşı hakim tarafından belirlenmiş kapanış tarihinden sonra hiçbir ilave toplu dava açılmaz. Belirtilen son tarihten önce bu öneriler eğer aynı mahkemenin önüne gelirse, doğal olarak birleştirilir; alternatif olarak, sorumlu hakim, ilk yargılamadan önce yeniden kabul için 60 günü aşmayacak yeterli bir zaman sınırı yayınlarak davanın kayıttan çıkarılmasına karar verebilir.

Cancellations and transactions, which occurred between the parties, shall not affect the rights of the members who have not expressly agreed to them. These rights are reserved even in the case of extinguishment of judgment or early conclusion of the trial.

The first judgment that recognizes consumers' rights in a class action was about the compensation for a ruined holiday. It was claimed by some tourists that has paid a lot of money for a holiday in Zanzibar. The price included the overnight stay in a luxurious resort, which indeed was a dockyard.

Taraflar arasında meydana gelen iptaller ve işlemler, onları açıkça kabul etmemiş olan üyelerin haklarını etkilemez. Bu haklar yargılamanın sonlandırılması veya davanın sonuçlanması durumunda bile korunur.

Tüketici hakları alanında ilk toplu dava yargılaması rezil olmuş bir tatilin tazmini hakkındaydı. Birçok turist Zanzibar'da bir tatil için çok fazla para ödediklerini iddia etmişlerdi. Bu fiyat, aslında tershane olan, "lüks bir otelde" gecelik konaklamayı içeriyordu.