



LA LEGGE PER TUTTI

INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Agenzia di incontri: cosa fare se non si è soddisfatti del loro lavoro

Autore: Consulenze | 01/12/2018



A febbraio 2017 ho stipulato un contratto con un'agenzia che si occupa di creare contatti tra single e ho pagato per il primo contratto, della durata di un anno, 1.770 euro compresa l'iscrizione iniziale di 240 euro. Ho firmato il contratto davanti ad una mia amica, testimone. L'agenzia si impegnava a farmi avere ogni trimestre quattro contatti, tramite sms. Pochi però sono stati gli incontri, peraltro con persone non corrispondenti ai canoni richiesti. Quest'anno ho dovuto rinnovare il contratto perché, secondo il venditore dell'agenzia, non avendolo

disdetto il mese prima della scadenza del primo anno, il rinnovo era ormai tacito. Come posso dimostrare che l'agenzia ha lavorato male il primo anno e chiedere che mi sia restituita per intero o almeno in parte la somma pagata? Il primo contratto che ho firmato era debitamente compilato ed io ne ho avuto una copia cartacea, il secondo invece non era compilato ed è stato firmato solo da me. Può essere invalidato? Ho già pagato la prima rata di 600 euro. Posso recuperare almeno quest'ultima rata e non pagare il restante importo se non ho diritto al recupero della somma del primo anno? Gli sms usati per comunicarmi gli appuntamenti possono essere considerati uno strumento non adeguato, perché non tracciabili come una PEC? Posso infine chiedere all'agenzia di avere una copia dei messaggi inviati al mio cellulare. Non avendoli conservati vorrei verificare che me ne abbiamo inviato almeno 4 a trimestre o poter contattare le persone a quei numeri per vedere se erano stati informati della mia esistenza.

Lo scrivente proverà a rispondere alle domande nell'ordine in cui sono state poste.

1) Alla lettura del contratto le **obbligazioni** dell'**agenzia** consistono in un'**intermediazione**, ossia nel mettere in contatto persone che cercano partner aventi le caratteristiche indicate negli allegati da lei compilati. L'**Agenzia** in realtà non assume alcuna obbligazione di risultato: vale a dire che il compito di quest'ultima è facilitare esclusivamente il contatto tra le persone fornendo i recapiti di potenziali partner nel numero minimo di quattro a trimestre. Ad avviso dello scrivente pertanto sarebbe controproducente contestare l'eventuale insoddisfazione circa i partner conosciuti e le loro caratteristiche ove raffrontate a quello dalla lettrice dichiarato all'atto della compilazione degli allegati giacché l'agenzia non assume l'obbligo di garantire la bontà degli incontri. Diverso sarebbe il caso in cui la stessa riuscisse a dimostrare che l'agenzia non le ha fornito il numero di contatti minimi previsti dal contratto.

2) Sicuramente un contratto non firmato da entrambe le parti non è un contratto. Per meglio dire, la mancata apposizione della sottoscrizione di entrambe le parti impedisce la conclusione dell'accordo. Tuttavia, dall'esame dell'allegato inviato a mezzo mail dalla lettrice pare proprio di riscontrare tanto la firma della lettrice quanto quella del rappresentante dell'agenzia. E ciò sia alla fine del testo contrattuale, sia sulle clausole vessatorie ai sensi dell'art. 1341 c.c. Forse

bisognerebbe controllare anche l'altro contratto in possesso della lettrice. È bene precisare tuttavia che, se si tratta di una copia, è possibile che l'agenzia abbia in mano un'altra copia sottoscritta anche da loro e quindi possa eludere nella sostanza qualunque contestazione sul punto.

3) Questa domanda è strettamente collegata alla prima. Ad avviso dello scrivente infatti nel contratto sottoposto all'attenzione vi è un profilo di indeterminatezza che può essere contestato alla società. Una clausola in particolare - contenente l'obbligo dell'agenzia - indica un dovere di segnalare al cliente potenziali partners "in linea di massima compatibili con i dati richiesti" (questi ultimi raccolti mediante il formulario denominato ALLEGATO B). Che cosa significhi "in linea di massima compatibili con i dati richiesti" non è dato sapere, né viene esplicitato in alcun punto del contratto. Occorrerebbe esaminare anche gli allegati, ma è a parere dello scrivente da ritenere che questa indeterminatezza dell'obbligo principale in capo all'agenzia costituisca un profilo di potenziale nullità del contratto con la conseguenza di rendere illegittimi i pagamenti della lettrice che potrebbero essere chiesti in restituzione. Qualora poi si riuscisse a dimostrare che la raccolta delle preferenze in tema di caratteristiche dei potenziali partners non è stata tenuta in alcun conto nel reperimento e nella segnalazione dei contatti, potrebbe essere sollevata una responsabilità contrattuale da inadempimento in capo alla società a cui basta segnalare quattro contatti nel primo trimestre per ritenersi adempiente alla propria obbligazione e pretendere altresì il pagamento dell'intera cifra pattuita.

4) La mancanza di selezione del metodo di comunicazione dei contatti potrebbe essere utilizzata per contestare la malafede nell'esecuzione del contratto da parte dell'agenzia con conseguente responsabilità in capo a quest'ultima. La clausola non è chiara sul punto in caso di mancata espressione della modalità di comunicazione. Potrebbe essere interpretata nel senso più cautelativo per il cliente (il quale potrebbe quindi pretendere la comunicazione a mezzo del sistema più sicuro oppure a mezzo di tutti i sistemi previsti) oppure nel senso di lasciare mano libera alla società di scegliere la modalità per lei più comoda. Un'interpretazione letterale della clausola farebbe propendere per quest'ultima versione (laddove si dice che la scelta spetta al cliente, quindi in caso di mancata scelta la società è libera di decidere la modalità di comunicazione di volta in volta).

5) A parere dello scrivente è da ritenere che questa richiesta della lettrice sia legittima e che la società debba fornire a quest'ultima prova di quanto da lei

richiesto al fine di consentire l'eventuale controllo dell'adempimento dell'unica obbligazione a carico di quest'ultima.

*Articolo tratto dalla consulenza resa dall'avv. **Enrico Braiato***