

DECALOGO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI CONSUMATORI (Principali novità della nuova normativa europea applicata dall'Antitrust)

1) Stop a spese e costi nascosti su internet

I consumatori saranno protetti dalle "**trappole dei costi**" su internet, incluse le situazioni in cui i truffatori si fanno pagare con l'inganno per servizi cosiddetti "gratuiti", quali oroscopi o ricette. Da adesso in poi, i consumatori dovranno confermare esplicitamente di aver capito che il servizio è a pagamento.

2) Maggiore trasparenza dei prezzi

I venditori dovranno indicare chiaramente il **costo totale** del prodotto o servizio, incluso qualunque addebito supplementare. Gli acquirenti online non dovranno pagare spese o altri costi se non ne sono stati adeguatamente informati prima di effettuare l'ordine.

3) Divieto delle caselle preselezionate sui siti web

Quando si fanno acquisti online, ad esempio per un biglietto aereo, è possibile che vengano offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto. Questi servizi supplementari possono essere offerti mediante le cosiddette "caselle preselezionate". Attualmente i consumatori sono spesso costretti a deselezionare queste caselle se non desiderano i servizi supplementari. Con la nuova legge europea in vigore in Italia, le caselle preselezionate sono vietate in tutta l'UE.

4) 14 giorni per cambiare idea su un acquisto fatto anche on line

Il **periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto** è portato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette finora prescritti dalla normativa dell'UE). I consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione, se

cambiano idea. Un'ulteriore protezione dalla carenza di informazioni: qualora un venditore non **informi chiaramente** il cliente circa il diritto di recesso, la durata del periodo di ripensamento è estesa a un anno.

- I consumatori saranno tutelati e beneficeranno del diritto di recesso anche in caso di

visite effettuate su richiesta, vale a dire quando il commerciante ha precedentemente chiamato il consumatore sollecitando con insistenza una visita. Inoltre, non sarà più necessario operare una distinzione tra visite effettuate su richiesta e visite non richieste; sarà così evitata l'elusione delle norme.

- Il diritto di recesso è esteso alle **aste online**, come eBay, benché le merci acquistate tramite asta possano essere restituite solo se acquistate da un venditore professionista.

- Il **periodo di recesso** decorrerà dal momento in cui il consumatore riceve le merci e non, come prima, dal momento della conclusione del contratto. Le norme si applicano a vendite via internet, per telefono e per corrispondenza e a vendite effettuate al di fuori di punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un "party Tupperware" o durante una gita organizzata dal commerciante.

5) Maggiori diritti di rimborso

I commercianti sono tenuti a **rimborsare** i consumatori per il prodotto **entro 14 giorni dal recesso**. Il rimborso deve coprire anche le **spese di consegna**. In generale, il **commerciante** assume su di sé il **rischio di eventuali danni** alle merci che si verificano durante il trasporto fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso.

6) Introduzione di un modulo di recesso standard per l'intera UE

I consumatori possono disporre di un modulo di recesso standard che potranno usare (senza essere obbligati a farlo) se, avendo cambiato idea, desiderano recedere da un contratto concluso a distanza o a domicilio. Ciò renderà più facile e rapido il recesso se il contratto è stato concluso nell'UE.

7) Eliminazione di sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica

I commercianti non possono più addebitare ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con **carta di credito** (o altri mezzi di pagamento), se non i costi effettivamente sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I commercianti che mettono a disposizione **linee telefoniche di assistenza**, su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto, non potranno addebitare più dei normali costi telefonici per le telefonate effettuate.

8) Informazioni più chiare su chi sopporta le spese di restituzione delle merci

Se i commercianti intendono far sostenere ai clienti i costi di resa delle merci in caso di ripensamento, essi devono **informarne chiaramente e preventivamente** i consumatori, altrimenti tali costi rimarranno a loro carico. Prima della vendita, il commerciante deve fornire almeno una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti, ad esempio un divano, acquistate via internet o per corrispondenza, così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare.

9) Più tutele per i consumatori negli acquisti digitali

Anche le informazioni sui **contenuti digitali** devono essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione - che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto. I consumatori hanno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino a quando ha inizio l'effettivo processo di download.

10) Più tutele e norme comuni anche per le imprese

Tra queste figurano:

- un unico gruppo di norme fondamentali per i contratti a distanza (vendite per telefono, per corrispondenza o via internet) e per i contratti conclusi al di fuori dei punti vendita (vendite concluse fuori dai locali della società, ad esempio per strada o a domicilio) nell'Unione europea, che creino **egue condizioni di concorrenza** e **riducano i costi delle operazioni** per i commercianti transfrontalieri, specialmente nel caso delle vendite via internet;
- **moduli standard** che faciliteranno l'attività delle imprese: un modulo da compilare contenente le informazioni obbligatorie sul diritto di recesso;
- **norme specifiche previste per le piccole imprese e le imprese artigiane**, ad esempio per gli idraulici. Non vi sarà diritto di recesso nel caso di riparazioni urgenti e di lavori di manutenzione.

Informazioni dettagliate sul prodotto da acquistare

Qualsiasi azienda, che pubblicizza o vende prodotti o che offre servizi nell'UE, deve metterti in condizioni di fare una scelta ragionata, fornendoti informazioni corrette e sufficientemente dettagliate: caratteristiche del prodotto, prezzo, condizioni di pagamento e di consegna, identità e contatti del venditore, durata del contratto e modalità di recesso. Le condizioni contrattuali applicate dal commerciante devono essere riportate in un linguaggio semplice e chiaro e non devono essere inique. Qualsiasi ambiguità è interpretata a tuo favore e le clausole inique non sono giuridicamente vincolanti.



Rimborso con il procedimento europeo per le controversie di modesta entità

Se non riesci a risolvere un problema direttamente con il commerciante o con l'aiuto di un Centro europeo dei consumatori, in alcuni casi puoi ricorrere al procedimento per le controversie di modesta entità (in tutti gli Stati membri ad eccezione della Danimarca). Si tratta di un'alternativa rapida ed economica alle tradizionali azioni legali che attualmente può essere utilizzata per transazioni online di importo massimo pari a 2.000 euro. Basta inviare un modulo standard per controversie di modesta entità.

> e-justice.europa.eu

Per saperne di più visita
youreurope.eu
e agcm.it

Rivolgiti al più vicino
Centro europeo dei consumatori
ecc-net.it

#EU4Consumers

In collaborazione con



Prima di fare acquisti, informati sui tuoi diritti!

In qualità di consumatore, quando acquisti un prodotto o un servizio, che sia online o in un negozio, nel tuo paese di origine o in un altro paese dell'UE, hai dei diritti. Molti europei non conoscono alcuni di questi diritti essenziali. La normativa dell'UE garantisce ai consumatori un trattamento equo, un'adeguata informazione e la possibilità di far valere i loro diritti in caso di necessità.

- > **Informati sui tuoi diritti.**
- > **Prima di fare un acquisto, assicurati di disporre di tutte le informazioni necessarie.**
- > **In caso di problemi, fai valere i tuoi diritti.**

Rimedi in caso di merce difettosa

Se un oggetto che hai acquistato nell'UE, online o in un negozio, si rivela diverso da come è stato reclamizzato, o è difettoso, hai diritto a chiedere la riparazione o la sostituzione dell'articolo gratuitamente; se ciò fosse impossibile, o difficilmente realizzabile in concreto, puoi chiedere un rimborso o uno sconto (alcuni paesi offrono la possibilità di scegliere liberamente l'opzione preferita). Puoi usufruire di questo diritto per un minimo di due anni dalla data di consegna.



Assistenza nel paese di origine in caso di problemi con operatori commerciali esteri

Quando acquisti beni o servizi da un operatore commerciale in un altro paese dell'UE, puoi contare sui Centri europei dei consumatori (ECC), che forniscono gratuitamente consulenza e assistenza, nonché suggerimenti su come evitare problemi onerosi. Tali centri possono aiutarti in caso di controversia con il commerciante e consigliarti su come procedere se non riesci a trovare un accordo.

> ecc-net.it



Restituzione degli acquisti online entro due settimane

Hai 14 giorni di tempo per cambiare idea su un acquisto. Se ritieni di essere stato costretto a concludere l'acquisto, se hai trovato un'offerta migliore o nel frattempo hai semplicemente cambiato idea, puoi restituire il prodotto acquistato online, entro 2 settimane e riavere indietro i soldi. Prima del recesso si può utilizzare il prodotto solo per controllare se funziona o se ha le caratteristiche richieste. Ad esempio, se acquisti delle scarpe, puoi provarle in casa ma non indossarle fuori.

