

Principali aspetti della nuova direttiva UE sui diritti dei consumatori

giugno 2014

Nell'Unione europea la legislazione a tutela dei consumatori garantisce a ogni cittadino il diritto di ricevere un trattamento corretto quando acquista beni al supermercato, paga la bolletta della corrente elettrica o scarica musica.

La Carta dei diritti fondamentali, i trattati europei il diritto derivato assicurano un elevato livello di tutela dei consumatori in Unione europea. La legislazione europea garantisce ai consumatori un trattamento corretto, prodotti che soddisfano standard accettabili e il diritto al risarcimento dei danni in caso di problemi.

Tali norme disciplinano il commercio nazionale e transfrontaliero, contrastano le pratiche scorrette e riconoscono ai consumatori il diritto di annullare un acquisto effettuato online. Tuttavia, nonostante i passi avanti compiuti, i consumatori dell'Unione europea non si sentono sempre adeguatamente tutelati e sufficientemente sicuri quando effettuano acquisti, soprattutto online e/o da un paese diverso dal proprio. Tenuto conto che la spesa in consumi rappresenta il 56 % del PIL dell'Unione europea, un aumento di fiducia da parte dei consumatori potrebbe tradursi direttamente in un aumento della crescita economica.

La nuova direttiva UE sui diritti dei consumatori, che si applicherà in tutti gli Stati membri a partire dal 13 giugno 2014, rafforzerà e armonizzerà ulteriormente i diritti dei consumatori in tutta l'Unione europea, conseguendo al contempo il giusto equilibrio tra tutela dei consumatori e competitività tra imprese.



Atteggiamento dei consumatori e degli operatori commerciali nei confronti del commercio transfrontaliero e della tutela dei consumatori in Italia

- il **42 %** dei consumatori (UE: 59 %) si è sentito sicuro effettuando **acquisti online** da esercenti **del proprio paese**, mentre il **28 %** (UE: 36 %) si è sentito sicuro effettuando acquisti online **da altri paesi UE**
- il **35 %** (UE: 53 %) dei consumatori ha **effettuato acquisti in Internet** negli ultimi 12 mesi e l'**11 %** (UE: 15 %) ha effettuato acquisti online da **un altro paese UE**
- il **15 %** (UE: 23 %) dei consumatori ha effettuato acquisti a seguito di una **pubblicità fuorviante o ingannevole** negli ultimi 12 mesi, mentre il **37 %** (UE: 44 %) è **incorso** in tali pubblicità
- il **28 %** (UE: 30 %) dei consumatori **ha ricevuto in ritardo** i beni acquistati online nel proprio paese, mentre il 9 % (UE 8 %) **non ha mai ricevuto** i beni acquistati
- solo il **18 %** degli operatori commerciali italiani esercita la propria **attività di vendita a livello transfrontaliero** (media UE: 25%)
- solo il **17 %** (UE: 40 %) degli operatori commerciali italiani reputa l'obbligo di rispettare diverse **norme** nazionali a tutela dei consumatori come un **notevole ostacolo** allo svolgimento dell'attività commerciale

Fonti: Flash Eurobarometro 358 e 359 (2013)

Quali sono i principali vantaggi delle nuove norme a tutela dei consumatori?

- Allineamento e armonizzazione delle norme nazionali a tutela dei consumatori in numerosi e importanti ambiti, ad esempio in materia di informazioni che i consumatori devono conoscere prima di effettuare un acquisto, e il diritto di annullare un acquisto effettuato online. Una maggiore armonizzazione significa la possibilità per i consumatori di godere degli stessi diritti ovunque effettuino acquisti nell'Unione europea.
- Rafforzamento dei diritti dei consumatori con conseguente garanzia di un più elevato livello di tutela a prescindere dal fatto che gli acquisti vengano effettuati nei negozi o online, nel paese di residenza o altrove nell'UE. Ad esempio, i consumatori riceveranno informazioni più chiare sui prezzi ovunque effettuino acquisti e indipendentemente dalla modalità di acquisto, in quanto gli operatori commerciali avranno l'obbligo di comunicare tanto il prezzo complessivo del prodotto o servizio quanto qualsiasi eventuale costo aggiuntivo.



In che modo le nuove norme favoriscono i compratori?

- Mai più costi nascosti su Internet. D'ora in avanti chi effettua acquisti online deve confermare che accetta di pagare una determinata spesa prima dell'eventuale addebito. È obbligatorio indicare chiaramente le voci incluse nel prezzo che il compratore pagherà.
- Mai più caselle preselezionate. Attualmente chi effettua acquisti online può ritrovarsi a pagare servizi non richiesti (ad esempio, l'imbarco prioritario sui voli aerei), perché dimentica di deselezionare le caselle sui siti Web. La nuova direttiva sui diritti dei consumatori introduce un esplicito divieto alle caselle preselezionate sui siti Web per l'addebito di spese aggiuntive.
- Chi effettua acquisti online non dovrà pagare spese di cui non sia stato chiaramente informato prima dell'acquisto.
- Gli operatori commerciali non potranno addebitare per i pagamenti con carta di credito spese maggiori di quelle da loro stessi sostenute per offrire tale modalità di pagamento.
- Gli operatori commerciali che gestiscono linee telefoniche dedicate ai reclami o alle domande dei consumatori non potranno addebitare importi superiori alla tariffa base prevista per tali chiamate.



Cosa prevedono le nuove norme nel caso il consumatore cambi idea o desideri essere rimborsato?

- Il termine entro il quale i consumatori possono recedere da un contratto di acquisto concluso a distanza (ad es. l'acquisto di un oggetto online) o fuori dei locali commerciali (ad es. quando il venditore si rechi presso il domicilio del l'acquirente) viene esteso dal precedente periodo minimo di 7 giorni al periodo di 14 giorni identico in tutta l'Unione europea. I 14 giorni decorrono dalla data di ricevimento del bene da parte del consumatore e il diritto di recesso può essere esercitato per qualsiasi motivo. Nell'ipotesi in cui il venditore non abbia chiaramente informato il consumatore del diritto di recesso, il periodo per l'eventuale reso si estende a un anno.
- Ai consumatori, inoltre, sarà consentito recedere dai contratti di acquisto conclusi successivamente a visite su iniziativa dei venditori e nel corso di aste online di venditori professionisti.
- Gli operatori commerciali sono tenuti a rimborsare i consumatori nel termine



di 14 giorni dall'esercizio del diritto di recesso, includendo nel rimborso i costi di spedizione standard. Per quanto attiene ai beni, gli operatori commerciali possono posticipare il rimborso sino alla restituzione dei beni stessi da parte del consumatore o finché il consumatore non fornisca prova di aver inviato i beni all'operatore commerciale del caso.

- I consumatori riceveranno un modulo tipo dell'Unione europea da utilizzare in caso di esercizio del diritto di recesso. In tal modo sarà più semplice recedere da un contratto concluso al di fuori del paese di residenza.
- Nell'ipotesi in cui un operatore commerciale desideri che le spese per il reso connesso all'esercizio del diritto di recesso siano a carico del consumatore dovrà informare anticipatamente quest'ultimo in modo chiaro e fornirgli almeno una stima dei costi da sostenere in caso di reso di merce voluminosa.

La direttiva sui diritti dei consumatori contempla l'acquisto di prodotti digitali?

- Chiunque acquisti contenuti digitali potrà ricevere informazioni più chiare, tra cui dettagli sul tipo di software e hardware necessari al funzionamento del contenuto acquistato nonché informazioni sulla tutela dei diritti d'autore.
- Il consumatore potrà annullare l'acquisto di un contenuto digitale sino al momento immediatamente precedente l'inizio del download o dello streaming del contenuto.

Ci sono implicazioni per le imprese?

- La previsione di norme comuni per le imprese semplificherà lo svolgimento dell'attività commerciale in tutta Europa.
- Le imprese che effettuano vendite per telefono, posta od online ovvero fuori dei propri locali commerciali avranno un'unica normativa da seguire, conseguendo parità di condizioni e riduzione dei costi delle transazioni transfrontaliere.
- Per quanto attiene alle piccole imprese e agli artigiani, il consumatore non avrà il diritto di recedere da un contratto relativo a lavori di riparazione e manutenzione urgenti. Inoltre gli Stati membri possono esentare gli operatori commerciali che eseguono lavori di riparazione o manutenzione presso il domicilio dei consumatori di valore inferiore ai 200 euro da determinati obblighi informativi.

Per maggiori informazioni

<http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive>

Il presente documento è pubblicato nell'ambito di una campagna di sensibilizzazione condotta dalla Commissione europea in Bulgaria, Cipro, Spagna, Grecia, Italia, Lettonia, Polonia e Portogallo nel corso del 2014. Tale campagna si propone l'obiettivo di attribuire poteri ai consumatori fornendo loro informazioni sui propri diritti e su come esercitarli. Altre informazioni sul sito Web youreurope.eu o su twitter [#EU4Consumers](https://twitter.com/EU4Consumers)