



Commissione
europea

**I DIRITTI DEI
CONSUMATORI UE**
POSITIVI PER I TUOI CLIENTI,
POSITIVI PER LA TUA ATTIVITÀ



Conosci i diritti dei tuoi clienti

I DIRITTI DEI
CONSUMATORI UE
POSITIVI PER I TUOI CLIENTI,
POSITIVI PER LA TUA ATTIVITÀ

In tutta l'UE, i consumatori godono del diritto di ricevere un trattamento corretto, informazioni adeguate e un risarcimento dei danni in caso di problemi con il prodotto. Conoscere questi diritti può contribuire a tutelare e potenziare la tua risorsa più preziosa, ovvero i tuoi clienti.

- > **Fornisci ai tuoi clienti tutte le informazioni necessarie prima dell'acquisto.**
- > **Risolvi gli eventuali problemi in conformità alle normative vigenti.**

*Ripara o sostituisci
i beni difettosi*



Qualsiasi articolo venduto nell'UE, online e in negozio, deve essere conforme al modo in cui è pubblicizzato e deve funzionare regolarmente. In caso contrario, i consumatori hanno diritto almeno alla riparazione o alla sostituzione gratuita del prodotto e, se ciò non fosse possibile, al rimborso o a una riduzione del prezzo (in alcuni Stati membri è possibile scegliere liberamente tra queste opzioni).

Questi diritti sono validi per un periodo minimo di due anni a decorrere dalla data dell'acquisto o della consegna al cliente. Per i primi sei mesi, è compito del commerciante dimostrare che il prodotto era esente da difetti al momento dell'acquisto, mentre, in seguito, spetta al consumatore darne prova. In alcuni paesi, tuttavia, questi periodi hanno una durata maggiore. Per verificare quali normative sono in vigore negli Stati membri in cui si opera, consultare la pagina ec.europa.eu/consumers/notification

Fornisci informazioni dettagliate sull'articolo in vendita

Nel pubblicizzare e vendere prodotti o servizi nell'UE, è necessario che le informazioni fornite siano sufficientemente precise e dettagliate da consentire ai clienti di effettuare una scelta consapevole.

Assicurati che le condizioni contrattuali proposte siano eque e scritte in maniera semplice e chiara. In caso di controversia, qualsiasi punto non chiaro sarà interpretato a favore del cliente e le clausole abusive saranno considerate come giuridicamente non vincolanti.

Pertanto, premurati di fornire informazioni utili sulle caratteristiche del prodotto, sul prezzo, sui termini di pagamento e consegna, sulla tua identità e informazioni di contatto, nonché sulla durata del contratto e le modalità per recedermi. In questo modo potrai evitare controversie dispendiose, insoddisfazione e persino perdita di clienti.



Rimborsa gli acquisti online restituiti entro due settimane



Per aumentare la fiducia negli acquisti in rete e rendere le vendite online più competitive, i clienti di tutta l'UE hanno 14 giorni di tempo per ripensare e recedere da un contratto di acquisto (senza dover necessariamente fornire una spiegazione).

Vale la pena sapere che sei tenuto a fornire un rimborso totale solo per i prodotti restituiti in condizioni tali da poter essere rivenduti. I clienti hanno diritto di controllare il prodotto, ma non di utilizzarlo. Ad esempio, è possibile provare a casa un paio di scarpe, ma non indossarle all'esterno.

Ottieni il tuo denaro indietro attraverso il Procedimento europeo per le controversie di modesta entità



Se non è possibile risolvere un problema con un cliente, ad esempio riguardo a un mancato pagamento, nemmeno con l'aiuto di un Centro europeo per i consumatori, in alcuni casi il Procedimento per le controversie di modesta entità (disponibile in tutti gli Stati membri, ad eccezione della Danimarca) può rappresentare una soluzione efficace. È più rapido e meno dispendioso rispetto alle procedure giudiziarie tradizionali e può essere applicato, attualmente, per le transazioni online fino a un massimo di 2000 EUR. Per avviare la procedura, è sufficiente presentare un modulo standard per le controversie di modesta entità.

Più di ogni altra cosa, conosci e rispetta i diritti dei consumatori – eviterai così qualsiasi tipo di controversia.

Risolvi i problemi con i clienti esteri nel tuo paese

I problemi con i clienti all'estero possono essere costosi per entrambe le parti coinvolte. I Centri europei per i consumatori possono aiutare a chiarire i diritti giuridici delle parti ed assisterle per raggiungere un accordo equo. I Centri possono anche darti consulenza sui passi da intraprendere qualora non si raggiunga un accordo.



Per saperne di più visita europa.eu/youreurope/business

Rivolgiti al più vicino punto di contatto Enterprise Europe een.ec.europa.eu

#EU4Consumers