

Proteggere i consumatori dalle pratiche commerciali sleali

Scheda informativa | maggio 2017

Operazioni tra imprese consumatori

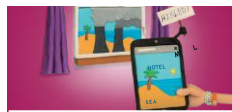
Publicità di un prodotto / servizio



Firma del contratto



Follow up post-vendita

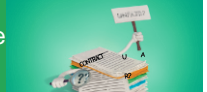


Direttiva sulle pratiche commerciali sleali: tutela i consumatori dalle pratiche ingannevoli e aggressive degli operatori commerciali, come ad esempio le informazioni non veritiere ai consumatori o l'utilizzo di tecniche di marketing aggressive per influenzarne le scelte.



Direttiva sui diritti dei consumatori: riguarda le informazioni precontrattuali. Gli operatori commerciali devono garantire piena trasparenza ai consumatori circa il costo totale di un prodotto o servizio offerto. La normativa si applica in alcuni casi anche a contratti già stipulati, ad esempio dà al consumatore il diritto di recedere da un acquisto effettuato online in tutta Europa entro 14 giorni.

Direttiva sulle clausole abusive nei contratti: vieta le clausole contrattuali abusive. Ad esempio, una clausola contrattuale in cui il consumatore rinuncia al diritto di chiedere la restituzione di un deposito non può essere "nascosta" in caratteri piccoli in fondo alla pagina. Le clausole devono essere formulate in un linguaggio chiaro e comprensibile.



Direttiva sulle vendite e sulle garanzie dei beni di consumo: gli operatori commerciali dell'UE sono tenuti a garantire la conformità dei prodotti al contratto per due anni dalla data di acquisto. Se un bene acquistato è difettoso, il consumatore può richiederne la riparazione o la sostituzione, oppure esigere una riduzione di prezzo o la rescissione del contratto.

Direttiva relativa all'indicazione dei prezzi: sancisce l'obbligo di indicare il prezzo di vendita e il prezzo per unità di misura (ad es. al litro o al chilo) per tutti i prodotti offerti dagli operatori commerciali, in modo che il consumatore sia informato meglio e possa confrontare i prezzi agevolmente. Il prezzo di vendita deve essere chiaro, facile da reperire e chiaramente leggibile sull'etichetta.



Direttiva sui provvedimenti inibitori: un "provvedimento inibitorio" è un'ingiunzione emessa da un tribunale o da un'autorità amministrativa che obbliga qualcuno (ad esempio un operatore commerciale) ad astenersi da una pratica illegale (ad esempio l'aumento indebito dei prezzi). La direttiva sui provvedimenti inibitori istituisce una procedura comune per consentire a un organismo qualificato di proporre azioni inibitorie intese a proteggere gli interessi collettivi dei consumatori. È volto inoltre ad agevolare i provvedimenti inibitori in contesti transfrontalieri, vale a dire quando la pratica illegale di un operatore commerciale di uno Stato membro si ripercuote su consumatori di un altro Stato membro.

