

Modulo 1

Requisiti informativi
precontrattuali

Indice

Introduzione	4
Che cos'è il diritto dei consumatori dell'UE?	7
Posso escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori?	7
Chiunque acquisti da me è un consumatore?	7
Cosa succede in caso di transazioni con duplice scopo?	8
Che cos'è un contratto di consumo?	9
Cosa sono i requisiti informativi precontrattuali?	10
Esistono contratti di consumo che sono esentati dai requisiti informativi precontrattuali previsti dalla Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori?	10
Quali requisiti informativi precontrattuali si applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio ("contratto in sede")?	11
Quali requisiti informativi si applicano ai contratti di consumo conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali? ..	14
Come devono essere presentate le informazioni precontrattuali e contrattuali?	16
In quale lingua occorre presentare queste informazioni precontrattuali e contrattuali?	18
In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, sarà sufficiente riferire oralmente al consumatore tutte queste informazioni?	18
Devo presentare queste informazioni precontrattuali e contrattuali in modi diversi, a seconda di chi sono i miei destinatari?	18
Vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi a consumatori al di fuori del mio Paese? ..	19
Quando la tua attività commerciale appare esplicitamente rivolta ai consumatori di un altro Paese?	19
Cosa significa questo per te in pratica?	20
Qual è il tribunale competente nel caso di controversia relativa a un contratto transfrontaliero?	21
Quali sono le conseguenze se non si forniscono i requisiti informativi precontrattuali?	21

“Se i professionisti mi informano in modo chiaro ed esaustivo, aumenterà la mia fiducia nei loro confronti e nel mercato”

Consumatore

“Un’informazione chiara e completa prima di concludere un acquisto mi aiuta a prendere decisioni ponderate sulla volontà o meno di avere certi prodotti”

Consumatore

“Assicurandosi che tutti i professionisti si attengano al proprio dovere di informare i clienti in modo chiaro e completo prima dell’acquisto, si garantisce una maggiore parità di condizioni nel mercato”

PMI

Introduzione

Caro imprenditore (o “professionista”),

Questo Manuale fa parte del progetto ConsumerLaw Ready, che si rivolge nello specifico alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto ConsumerLaw Ready è un progetto a livello europeo gestito dal BEUC (l'Organizzazione Europea per i Consumatori) in associazione con UEAPME (la Voce delle PMI in Europa) ed Eurochambres (l'associazione delle Camere di Commercio e Industria Europee), finanziato dall'Unione Europea, con il sostegno del Parlamento Europeo e della Commissione Europea.

L'obiettivo del progetto è quello di aiutarti a rispettare i requisiti del diritto dei consumatori dell'UE.

Il diritto dei consumatori dell'UE è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione Europea negli ultimi 25 anni e applicabili direttamente (in caso di Regolamenti UE) oppure trasposti da ciascuno Stato membro dell'UE nella rispettiva legislazione nazionale (in caso di Direttive UE). Nel 2017, la Commissione Europea ha terminato una valutazione per verificare che le norme siano ancora adatte allo scopo. Il risultato è stato, in generale, positivo¹: la conclusione principale è che le regole esistenti devono essere meglio attuate da parte delle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Il progetto ConsumerLaw Ready mira pertanto a potenziare le conoscenze dei professionisti, in particolare delle PMI, in materia di diritti dei consumatori e relativi doveri legali.

Il Manuale conta cinque moduli, ciascuno dei quali si occupa di un argomento specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il Modulo 1 affronta le norme relative ai requisiti informativi precontrattuali;
- Il Modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali;
- Il Modulo 3 si concentra sui rimedi che il consumatore ha diritto di ottenere e che i professionisti devono fornire quando non agiscono conformemente al contratto e/o alle norme applicabili;
- Il Modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali;
- Il Modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), un sito ufficiale gestito dalla Commissione Europea, volto ad aiutare consumatori e professionisti a risolvere le controversie in maniera extragiudiziale.

Questo Manuale è solo uno dei materiali didattici creati all'interno del progetto ConsumerLaw Ready. Il sito consumerlawready.eu contiene altri strumenti di apprendimento, come video, quiz e un 'e-test' attraverso il quale è possibile ottenere un certificato. Attraverso un forum è anche possibile connettersi con esperti e altre PMI.

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, sui risultati e sulle azioni aggiuntive sono disponibili sul sito della Commissione Europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il Modulo 1 del Manuale intende far conoscere le informazioni precontrattuali che, in qualità di professionista, dovrai condividere con un consumatore prima di concludere un contratto: vi si trovano descritte quali informazioni dare, come e quando è necessario fornirle, e alcuni suggerimenti per rendere più facile il rispetto della legge.

Il Modulo presenta i requisiti informativi precontrattuali stabiliti dalla Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori ("Direttiva sui Diritti dei Consumatori" - CRD), che è stata recepita dalle legislazioni nazionali degli Stati membri dell'UE. Per informazioni più approfondite sulle disposizioni della Direttiva sui Diritti dei Consumatori, consulta il [Documento di orientamento della Commissione Europea²](#), disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

Oltre a questi requisiti orizzontali, potrebbero essere applicati altri requisiti informativi specifici per settore, indipendentemente o in aggiunta ai requisiti informativi della CRD, che possono variare a seconda del tipo di contratto (vedi i contratti di credito ai consumatori, pacchetti vacanze, ecc.). Questi altri requisiti esulano dall'ambito di questo manuale, ma ti invitiamo a familiarizzare con essi tenendo conto, anche, della tua specifica area d'attività. Il [Consumer Law Database³](#) e il portale [Your Europe Business⁴](#) possono aiutarti a raccogliere informazioni a tal proposito.

Speriamo pertanto che le informazioni fornite nel Manuale possano esserti utili.

² Si veda http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Si veda <https://e-justice.europa.eu/contentdigital> conten_consumer_law-505-en.do

⁴ Si veda <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modulo 1

Che cos'è il diritto dei consumatori dell'UE?

Il diritto dei consumatori dell'UE raccoglie diversi gruppi di norme che riguardano la lealtà delle pratiche commerciali, la correttezza dei termini contrattuali, i requisiti informativi precontrattuali, il diritto di recesso del consumatore e altre norme di protezione del consumatore, specifiche per determinate tipologie di contratti di consumo (come i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, i contratti conclusi a distanza, ad esempio online) e / o contratti per settori specifici (come i contratti di credito ai consumatori, pacchetti-viaggio, multiproprietà, ecc.).

Il rispetto di tutte le norme a tutela dei consumatori potrebbe apparire difficile in un primo momento, ma con l'aiuto di questo Manuale potrai rispettare meglio la legge! A seconda della tua area d'attività, assicurati anche di familiarizzare con gli altri requisiti informativi rilevanti, generali e / o settoriali che siano. Come già detto, anche il [Consumer Law Database](#)⁵ e il portale [Your Europe Business](#)⁶ possono aiutarti a trovare le informazioni necessarie.

Posso escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori?

Né tu né chiunque altro potrà mai escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori.

È, infatti, illegale scrivere termini contrattuali che indichino l'intenzione di escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori, come: "A questo contratto non si applicano le norme per i contratti di consumo, ma solo le norme del diritto contrattuale generale". Una tale affermazione non solo non avrebbe effetti giuridici e non sarebbe vincolante

⁵ Si veda https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁶ Si veda <http://europa.eu/youreurope/business/>

per il consumatore, ma, in determinate circostanze, potrebbe anche rappresentare una pratica commerciale sleale⁷.

Chiunque acquisti da me è un consumatore?

I requisiti del diritto dei consumatori dell'UE si applicano ogni qualvolta offri i tuoi prodotti (beni, servizi, contenuti digitali) a un "consumatore" in qualsiasi Paese dell'UE. È perciò importante definire bene la figura del "consumatore".

Il consumatore è la persona fisica che acquista un prodotto (o un servizio) da utilizzare solo per scopi personali, e non professionali. Il "consumatore" in Italia agisce dunque per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Il "professionista" invece agisce nell'esercizio di una (o più) di queste attività.

Più semplicemente, il consumatore è la persona che consuma la merce venduta e i servizi forniti, come nel caso di una coppia che acquista piatti e posate per la propria casa o i servizi di pulizia a domicilio per una persona anziana.

⁷ Si veda il Modulo 4 sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali.

In diritto italiano gli obblighi informativi sono imposti al professionista in favore non solo dei consumatori, nel senso già definito (persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta), ma anche la persona fisica alla quale sono dirette le informazioni commerciali



Un consumatore può essere solo una persona fisica. Le persone giuridiche, ovvero le società o le associazioni, non possono essere qualificate come consumatori; tuttavia, in alcuni Stati membri, tali soggetti godono di un livello di protezione simile, poiché alcune delle norme che tutelano i consumatori sono state estese per garantire protezione anche alle imprese. Gli Stati membri non possono introdurre una diversa definizione giuridica di "consumatore", pienamente armonizzata a livello europeo.

In linea di principio, il diritto dei consumatori non è applicabile quando qualcuno acquista dei prodotti per scopi professionali per poi rivenderli ulteriormente nella filiera.

Esempio: coloro che acquistano piatti e posate per il ristorante che gestiscono non sono consumatori, pertanto il diritto dei consumatori non si applicherà, così come non si applicherà nel caso in cui la tua azienda fornisca un servizio di pulizia vetri a un'altra azienda. Ciò nonostante, in questi casi andranno applicati altri gruppi di norme comunitarie e / o nazionali.

In alcuni Paesi, l'uso di un numero di partita IVA è una buona indicazione per capire se un acquirente agisce o meno da consumatore.

Cosa succede in caso di transazioni con duplice scopo?

Ci si potrebbe chiedere: cosa succede quando qualcuno acquista un prodotto sia per il proprio uso personale che per quello professionale?

Esempio 1: un avvocato acquista un computer che userà per scrivere e-mail alla famiglia, ma anche per preparare brevi ragguagli per i clienti.



Esempio 2: una persona ha fatto riparare il tetto; vive in una parte della casa con la famiglia e utilizza l'altra parte come negozio per la vendita di abbigliamento.



Il diritto dei consumatori si applica nelle situazioni in cui coesistono una finalità personale e una professionale per un contratto d'acquisto o di fornitura di servizi?

Si parla di "contratto con duplice scopo" quando un bene o un servizio ha un doppio scopo. In questi casi, per determinare se il diritto dei consumatori sia applicabile, è necessario verificare lo scopo prevalente di tale contratto. In altre parole, il compito è quello di verificare se l'avvocato userà maggiormente il

computer per scrivere e-mail o per preparare documenti per i suoi clienti. Allo stesso modo, sarà necessario capire se la casa accennata rappresenti più un luogo dove vendere abbigliamento o un'abitazione.

Esempio: se il computer viene utilizzato per il 20% del tempo per scrivere e-mail ai clienti e per l'80% del tempo per scrivere e-mail personali, il contratto sarà protetto dal diritto dei consumatori.

Diritti fondamentali del consumatore in diritto italiano

- Diritto alla tutela della salute
- Diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi
- Diritto ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità
- Diritto all'esercizio di pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà
- Diritto all'educazione al consumo
- Diritto alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali
- Diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico, tra i consumatori e gli utenti
- Diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza

Che cos'è un contratto di consumo?

Un contratto di consumo è un contratto che un professionista conclude con un consumatore, indipendentemente dal canale (sia esso via Internet, telefono o in negozio) e dal fatto che abbia come oggetto la fornitura di beni e/o servizi e / o contenuti digitali.

Un esempio è un contratto concluso online con il consumatore per la vendita di un libro.

La Direttiva sui Diritti dei Consumatori (CRD) distingue tra "contratti in sede" (ad es. contratti di consumo conclusi in un negozio), "contratti a distanza" (ad es. contratti di consumo conclusi in Internet o per telefono) e "contratti fuori sede" (ad es. contratti di consumo conclusi presso l'abitazione del consumatore).

Contrariamente ai "**contratti in sede**", nei "**contratti a distanza**" non c'è la presenza fisica simultanea di professionista e consumatore al momento della conclusione del contratto. Tra gli esempi tipici dei contratti a distanza si includono quelli conclusi tramite ordine postale, online, via telefono o fax. I contratti a distanza comprendono anche quelle situazioni in cui il consumatore visita i locali commerciali al puro scopo di raccogliere informazioni su merci o servizi, ma successivamente conclude il contratto a distanza. Al contrario, un contratto avviato tramite comunicazioni a distanza (come una e-mail o una telefonata per fissare un appuntamento o effettuare una prenotazione), ma concluso poi nei locali commerciali del professionista, non dovrebbe essere considerato come un contratto a distanza.



I "**contratti fuori sede**" si concludono quando vi è la presenza fisica simultanea di professionista e consumatore, ma in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore. Per locali commerciali si

intende qualsiasi tipo di locale, quale i negozi (eventualmente anche bancarelle se con una certa stabilità o regolarità) che possa costituire un luogo volto ad attività commerciale permanente o usuale per il professionista, anche se solo su base stagionale, come una gelateria sulla spiaggia durante l'estate. In generale, i contratti negoziati fuori dai locali commerciali sono quelli conclusi presso la casa o il luogo di lavoro del consumatore, o durante un'uscita organizzata dal professionista.



Mentre per i contratti negoziati in sede gli Stati membri possono aggiungere dei requisiti precontrattuali a quelli previsti dalla Direttiva sui Diritti dei Consumatori⁸, per i contratti a distanza e quelli negoziati fuori dai locali commerciali, i requisiti informativi precontrattuali sono tutti stabiliti dalla suddetta Direttiva e gli Stati membri non possono aggiungerne altri. Quindi, se desideri mettere i tuoi prodotti o servizi a disposizione dei consumatori di diversi Paesi dell'UE, puoi farlo dal tuo sito web: basterà assicurarsi di tradurre in modo corretto e in tutte le lingue pertinenti esattamente le stesse informazioni precontrattuali, senza tuttavia ignorare ulteriori requisiti che la legislazione del Paese Membro potrebbe imporre.

Cosa sono i requisiti informativi precontrattuali?

I requisiti informativi precontrattuali sono informazioni che il legislatore ha identificato essere importanti per garantire che il consumatore faccia una scelta informata circa il concludere o meno un contratto e si tratta dunque di informazioni da mettere a disposizione del consumatore prima che lo stesso decida, eventualmente, di concludere un contratto. La Direttiva 2011/83/UE stabilisce un elenco di informazioni che un professionista deve comunicare al consumatore prima che quest'ultimo concluda un contratto in sede, fuori sede o a distanza.

Anche nelle fasi iniziali di quella precontrattuale, come ad esempio in fase pubblicitaria, i professionisti di tutta l'UE devono agire con diligenza professionale e divulgare tutti gli elementi di cui un consumatore medio potrebbe aver bisogno per prendere decisioni commerciali informate. La mancata informazione può equivalere a un'azione o un'omissione ingannevole⁹.

Esistono contratti di consumo che sono esentati dai requisiti informativi precontrattuali previsti dalla Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori?

Sì, i requisiti informativi precontrattuali previsti dalla Direttiva sui Diritti dei Consumatori non si applicano ai seguenti contratti:

- a) contratti per servizi sociali, come l'assistenza sociale;
- b) contratti per servizi sanitari;

⁸ Si veda il Modulo 4 sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali.

⁸ Si veda l'allegato 1

- c) contratti per il gioco d'azzardo, anche relativi a lotterie, casinò e transazioni legate a scommesse;
- d) contratti per servizi finanziari, quali diversi accordi di credito al consumatore;
- e) contratti per la creazione, l'acquisizione o il trasferimento di diritti relativi a beni immobili;
- f) contratti per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale;
- g) contratti di viaggio, pacchetti vacanze ed escursioni;
- h) contratti di multiproprietà, prodotti per vacanze a lungo termine, contratti di rivendita e scambio;
- i) contratti che, in conformità con le legislazioni nazionali degli Stati Membri, sono stabiliti da un pubblico ufficiale, tenuto, per legge, ad essere indipendente e imparziale, il quale, fornendo un'informazione giuridica completa, deve garantire che il consumatore concluda il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e conoscendone il relativo regime e significato giuridico;
- j) contratti per la fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente in ambiente domestico, forniti fisicamente da un professionista in occasione di visite frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore;
- k) contratti per servizi di trasporto passeggeri;
- l) contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- m) contratti stipulati con operatori di telecomunicazioni tramite telefoni pubblici a pagamento per l'utilizzo degli stessi o di una singola connessione stabilita da un consumatore via telefono, Internet o fax

Tuttavia, molti dei contratti indicati sono sottoposti a doveri informativi precontrattuali, a carico del professionista, sulla base di altre norme del diritto

dell'UE o nazionali. È il caso, ad esempio, dei contratti relativi ad accordi di credito ai consumatori¹⁰.

Per di più, come da disposizioni della Direttiva sui Diritti dei Consumatori, alcuni Stati membri hanno anche adottato norme nazionali che dispensano i professionisti dai requisiti informativi precontrattuali per i "contratti di basso valore": è il caso di Austria, Belgio, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Svezia e Regno Unito. Per maggiori dettagli su queste particolarità, si veda l'ALLEGATO 1.

Quali requisiti informativi precontrattuali si applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio ("contratto in sede")?

Grazie alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori, in tutta l'UE esistono finora 8 informazioni chiave che devono essere chiaramente presentate ai consumatori prima che questi concludano un qualsiasi contratto di vendita o di servizio in un negozio. Questo, qualora tali informazioni non fossero già evidenti dal contesto in cui si opera. Suddette informazioni sono:

1. Le **principali caratteristiche** dei beni o servizi offerti: tutti i dettagli che presentano le principali caratteristiche del prodotto in vendita.

Esempio: indica sul cartellino che la giacca in vendita nel tuo negozio è una giacca in pelle.

Esempio: indica le caratteristiche del telefono che vendi: ha una memoria di 64 KB.

¹⁰ I requisiti informativi precontrattuali sono definiti dalla Direttiva revisionata sul credito ai consumatori (2008/48/CE).

È importante che il mezzo utilizzato per fornire tali informazioni sia facilmente leggibile e comprensibile per il consumatore medio: questo mezzo può essere, ad esempio, un supporto cartaceo.

2. **La tua identità (del professionista)**, composta da indirizzo geografico e numero di telefono della tua società e, se pertinente, l'indirizzo ed il telefono del professionista per il quale agisce.
3. Il **prezzo totale** dei beni o dei servizi offerti, comprensivo delle imposte. In caso di impossibilità di calcolare il prezzo in anticipo si devono indicare le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna, postali o altro. Si deve indicare anche se tali spese potranno essere addebitate al consumatore.

Esempio: quando il prezzo totale dipende dal consumo effettivo, è necessario indicare il prezzo per chilogrammo / litro, ed indicare le altre spese aggiuntive e chi deve pagare dette spese.

4. Le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data limite di consegna e il trattamento, da parte del professionista, dei reclami. .

Esempio: informa il consumatore che il prodotto sarà consegnato tramite un determinato corriere e che la consegna avverrà entro 15 giorni lavorativi. Informalo inoltre di cosa e come fare qualora volesse inoltrare un reclamo.

5. Richiamare la **garanzia legale** (imposta dalla legge) applicabile di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni dei servizi post-vendita, e precisare le garanzie commerciali (contrattuali) accordate nel contratto dal professionista.

Come già in diritto italiano anche secondo il diritto dell'UE si deve fare una distinzione tra la garanzia legale (o ex lege) e la garanzia commerciale (o contrattuale). La garanzia legale è obbligatoria per legge, ed è dettata dalla Direttiva 1999/44/CE relativa alle vendite di beni di consumo come da attuazione nelle legislazioni nazionali degli Stati Membri dell'UE. A livello comunitario, la garanzia legale per i prodotti di consumo ha una durata di almeno due anni e offre rimedi gratuiti per qualsiasi difetto del bene già esistente al momento della sua consegna. La garanzia commerciale si aggiunge alla garanzia legale e viene concessa dal venditore o dal produttore, sia a titolo gratuito che previo pagamento.

Esempio: una garanzia commerciale che copra le riparazioni per quanto riguarda il funzionamento di un ferro da stiro per 5 anni, invece dei soli 2 anni coperti dalla garanzia legale, e che copra più dei soli difetti esistenti al momento della consegna. Il professionista ha l'obbligo di rendere visibile l'esistenza della garanzia legale. Nel caso in cui si offra un servizio post-vendita, è necessario informare il consumatore circa la sua esistenza e le modalità per beneficiarne¹¹. A tal proposito, si fa presente che, in base alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori, i costi di una telefonata al call-center non possono mai superare i costi di una telefonata locale, qualora la chiamata sia correlata a una domanda su un contratto esistente.

6. La **durata** del contratto, e le condizioni di risoluzione se il contratto è a tempo indeterminato o a rinnovo automatico.

Esempio: Se sei il proprietario di una palestra locale, è necessario chiarire se il contratto di abbonamento ha una determinata durata e se si rinnova automaticamente o meno. Se si richiede,

¹¹ Si veda il Modulo 3 sulle vendite al consumo, che descrive i rimedi che il professionista deve fornire per i beni difettosi.

ad esempio, che il consumatore dia un preavviso di 15 giorni per recedere dal contratto, è necessario informarlo di questo periodo di preavviso prima di concludere il contratto stesso. In caso di rinnovo automatico previsto nel contratto si deve indicare come si possa procedere alla risoluzione dello stesso.

7. La **funzionalità dei contenuti digitali**, se presenti, comprese le misure applicabili di protezione tecnica. Ciò significa che è necessario spiegare dettagliatamente al consumatore come funzionano, nella pratica, i contenuti digitali. In particolare, ci si riferisce alla presenza o all'assenza di eventuali restrizioni tecniche.

Esempio: indica se un particolare software per PC che vendi nel tuo negozio può essere utilizzato offline e / o online; indica se l'utilizzo del software è limitato a un solo Paese.

8. L'interoperabilità dei contenuti digitali forniti tra hardware e software, se il professionista la conosce attualmente o se deve ragionevolmente conoscere.

Esempio: informa il consumatore che i contenuti digitali offerti possono essere utilizzati solo dai sistemi operativi Macintosh installati su computer Apple.

Attenzione: poiché la maggior parte di queste transazioni "in sede" è di natura "interna" (cioè il contratto ha un carattere "nazionale", non "internazionale"), la Direttiva sui Diritti dei Consumatori consente a tutti gli Stati Membri dell'UE di introdurre, sulla base della propria legislazione nazionale e per tali contratti "nazionali", altri requisiti precontrattuali in aggiunta alla lista sopra riportata. Anche l'Italia riserva questa possibilità.

Quindi, qualora si desideri proporre contratti anche in altri Stati membri, sarà necessario familiarizzarsi ed applicare ai relativi contratti gli eventuali ulteriori requisiti informativi previsti dalla legislazione del paese in questione.

Mentre alcuni elementi sono spiegati di seguito, l'ALLEGATO 1 ti fornirà una panoramica sulle opzioni normative adottate da ciascuno Stato membro¹².

Ulteriori requisiti informativi

precontrattuali per Stato membro.

Per i contratti in sede il diritto italiano impone vari obblighi informativi aggiuntivi, tra i quali l'indicazione sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti al momento che sono posti in vendita:

- i. del nome o ragione sociale o marchio e sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'UE;
- ii. il paese d'origine del prodotto o servizio se esterno all'UE;
- iii. di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
- iv. materiali impiegati e metodi di lavorazione se determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;
- v. istruzioni, eventuali precauzioni e alla destinazione d'uso, se utili alla fruizione e sicurezza del prodotto.

Inoltre, tutte le informazioni destinate ai consumatori devono essere almeno in lingua

¹² In alternativa, si può fare riferimento anche alle notifiche attualmente inoltrate dagli Stati membri sull'uso delle opzioni normative di cui all'Articolo 29 della Direttiva 2011/83/CE sui Diritti dei Consumatori. Si veda http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

italiana, con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori alle altre (eventuali) lingue.

Il non rispetto di detti obblighi informativi aggiuntivi rende il prodotto, o confezione di prodotto, sottoposto ad un divieto di commercializzazione.

Quali requisiti informativi si applicano ai contratti di consumo conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali?

La Direttiva sui Diritti dei Consumatori ha pienamente armonizzato l'elenco delle informazioni precontrattuali che si devono dare ai consumatori quando si opera a distanza (vedi online o per telefono) e / o si propongono delle offerte di contratti "fuori sede", ad es. sulla soglia di casa del consumatore. Ciò significa che, per questi canali commerciali, gli Stati membri non possono più aggiungere requisiti informativi precontrattuali all'elenco stabilito dalla Direttiva.

Questa lista comprende gli 8 requisiti informativi fondamentali da fornire se si lavora in un negozio, più alcuni altri requisiti, molti dei quali sono applicabili a seconda della natura della transazione in oggetto e considerando che, per la maggior parte dei contratti negoziati a distanza e fuori sede, i consumatori dell'UE possono beneficiare di un diritto di recesso di 14 giorni¹³. Conformarsi, da parte dei professionisti, a questi requisiti informativi precontrattuali completamente armonizzati facilita il loro approccio ai consumatori di tutti gli Stati membri. Ecco la lista degli

elementi aggiuntivi, che si uniscono agli 8 elencati precedentemente:

1. Ancora prima di rivelare identità e luogo geografico del tuo esercizio, ogni volta che si opera a distanza o al di fuori dai locali commerciali è necessario assicurarsi di fornire un numero di telefono e un indirizzo e-mail che consentano al consumatore di comunicare con te in modo rapido ed efficace. Se agisci per conto di un altro professionista, devi fornire anche il suo indirizzo geografico e la sua identità.
2. È inoltre necessario indicare l'indirizzo, compreso quello del professionista per cui si opera, dove il consumatore può inviare eventuali reclami, nel caso questo sia diverso dal luogo di esercizio.
3. È poi necessario informare il consumatore anche sui costi di utilizzo dei mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto, qualora questi fossero diversi dai costi di una chiamata telefonica locale ("tariffa base"). In base alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori, si ricorda che, una volta concluso il contratto, il costo per una linea diretta che risponda alle domande dei consumatori relative ai loro contratti non potrà mai superare la tariffa base.
4. Nel caso in cui si aderisca ad un codice di condotta, si deve anche informare il consumatore circa la sua esistenza e come ottenerne una copia.

Esempio: informalo che aderisci al Codice ICC in materia di Advertising and Marketing Communication Practice e aggiungi un collegamento (link) ad esso per renderlo immediatamente accessibile al consumatore.
5. Nel caso in cui il contratto preveda che il consumatore debba essere vincolato per un certo

¹³ Si veda il Modulo 2 sul diritto del consumatore di recedere da contratti stipulati a distanza e fuori dai locali commerciali.

periodo di tempo, è necessario informarlo anticipatamente circa la durata di tale periodo.

Esempio: i consumatori vanno informati sul numero minimo di mesi in cui devono rimanere affiliati al club della palestra per poter beneficiare del prezzo offerto per gli abbonamenti annuali.

6. Qualora il contratto richieda che il consumatore paghi o fornisca un deposito o un'altra garanzia finanziaria, è necessario informarlo in anticipo su relative condizioni e modalità.

Esempio: nel caso in cui i consumatori debbano lasciare un deposito per l'hotel che hanno prenotato online, sarà necessario informarli anticipatamente di tale necessità e dei casi in cui sarà eventualmente possibile riavere tale caparra.

7. Qualora applicabile, è necessario informare i consumatori anche sulle condizioni d'accesso e possibilità di ricorrere a meccanismi di reclamo e di rimborso extragiudiziali per risolvere qualsiasi controversia segnalata dal consumatore nei tuoi confronti. Ciò può essere fatto, ad esempio, tramite la piattaforma online di risoluzione delle controversie (ODR), uno strumento che aiuta i consumatori a presentare il proprio reclamo ad una specifica entità alternativa di risoluzione delle controversie (ADR)¹⁴.
8. Infine, è necessario informare il consumatore qualora non possa applicarsi o si applichi un diritto di recesso limitato per lo specifico tipo di contratto in oggetto¹⁵, così come le condizioni e procedure

per l'esercizio di tale diritto e le circostanze in cui si potrebbe perdere tale diritto di recesso. Se, invece, il contratto è coperto da un diritto di recesso, è necessario informare il proprio consumatore circa:

- a) le condizioni, i termini temporali e le procedure per l'esercizio di tale diritto in conformità con il modello previsto dalla legge¹⁶;
- b) il fatto che dovrà sostenere i costi per la restituzione della merce in caso di recesso e, nel caso in cui la merce non possa essere restituita tramite posta normale, le spese per il reso della merce stessa.

Esempio: se il consumatore ha acquistato un frigorifero o una lavatrice (articoli tipicamente consegnati a destinazione piuttosto che consegnati ad un ufficio postale per la spedizione), è necessario specificare al consumatore un vettore (ad esempio quello destinato a consegnare il bene) e un prezzo per la restituzione delle merci, o almeno una stima ragionevole del costo massimo, eventualmente basata sui costi di consegna¹⁷;

e

- c) sottolineare il fatto che, qualora il consumatore eserciti il proprio diritto di recesso dopo aver inoltrato esplicita richiesta di esecuzione del servizio durante il periodo valido per il recesso, è tenuto a pagare il costo proporzionale per i servizi forniti fino a quel momento.

Esempio: se il consumatore conclude con te un contratto per servizi di telefonia mobile, devi informarlo che, qualora richieda espressamente l'immediata attivazione dei servizi e decida in seguito, ad esempio 10 giorni dopo la firma del contratto, di recedere da esso, dovrà pagare un terzo dell'abbonamento mensile più il prezzo di

¹⁴ Per maggiori dettagli, si veda il Modulo 5.

¹⁵ L'Articolo 16 della Direttiva sui Diritti dei Consumatori elenca le tipologie di contratto per le quali non esiste alcun diritto di recesso. Per maggiori dettagli, si vedano il Modulo 2 sul diritto di recesso e le [linee guida del DG JUST relative alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

¹⁶ Per maggiori dettagli, si veda il Modulo 2.

¹⁷ Si vedano [le linee guida del DG JUST relative alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori](#), capitolo 6.2

eventuali servizi aggiuntivi ricevuti fino ad allora.

In alcuni casi il dovere di informazione è stato

notevolmente semplificato. La comunicazione a distanza talvolta fornisce uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni. In questi casi, prima della conclusione del contratto, è necessario fornire le informazioni più importanti, vale a dire:

1. la tua identità;
2. le caratteristiche principali del prodotto che offri;
3. il prezzo totale;
4. le informazioni su come ricorrere al diritto di recesso;
5. la durata del contratto o, nel caso questo abbia durata indeterminata, le condizioni per la sua risoluzione.

Tuttavia, tutti i restanti requisiti informativi devono essere forniti in modo appropriato (ad esempio su un documento PDF successivo all'ordine d'acquisto effettivo).

Inoltre, in caso di contratto online, prima che il consumatore inoltri un ordine e accetti di pagare, il professionista deve renderlo pienamente consapevole dei seguenti punti:

1. quali sono le principali caratteristiche del prodotto;
2. qual è il prezzo totale;
3. qual è la durata del contratto o, se il contratto ha durata indeterminata, quali sono le condizioni per la risoluzione dello stesso;
4. se il contratto prevede che il consumatore debba essere vincolato per una durata minima di tempo, qual è la durata di tale periodo.

Il professionista deve assicurarsi che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che un ordine implica un obbligo di pagamento. Se l'immissione di un ordine richiede l'attivazione di un pulsante o di una funzione simile,

tale pulsante o funzione simile deve essere etichettato in modo facilmente leggibile solo con le parole "paga ora", "acquista adesso", "conferma l'acquisto", "ordina e paga" o una formula corrispondente che indichi inequivocabilmente che l'ordine comporta l'obbligo di pagare il professionista.

L'Art. 7.4 sui requisiti informativi semplificati è stato usato da Irlanda, Lituania, Paesi Bassi, Portogallo, Slovenia, Slovacchia e Spagna, ma non da altri Stati membri dell'UE. In Belgio questa possibilità è stata mantenuta ma non ancora utilizzata¹⁸ (per maggiori informazioni si veda anche l'ALLEGATO 1).

Come devono essere presentate le informazioni precontrattuali e contrattuali?

Il testo che fornisce le informazioni richieste deve sempre essere di facile lettura e comprensione da parte di un consumatore medio, e fornite almeno in lingua italiana. Le informazioni devono essere fornite in modo chiaro, leggibile e comprensibile.

Come attuare questi requisiti informativi?

Valutare se le informazioni sono state fornite in modo corretto è un'azione da effettuare sempre, caso per caso. Esistono tuttavia alcuni consigli pratici per aumentare le possibilità di ottemperanza:

- utilizzare un carattere facile da leggere e di dimensioni abbastanza grandi (si usi, ad esempio, un carattere come Times New Roman 12);

¹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

- assicurarsi che le lettere appaiano chiaramente sul colore di sfondo (come nero su bianco, e non giallo brillante su bianco);
- inserire uno spazio sufficiente tra le frasi e i paragrafi;
- scrivere in un linguaggio chiaro.

Soluzione semplice

Se hai dubbi sulla chiarezza delle tue informazioni, chiedi a qualcuno a te vicino (famiglia, amici, colleghi, ecc.) di darti un suo onesto parere circa la chiarezza, la leggibilità e la comprensibilità delle informazioni.

Non consentito	Consentito
"Hai una garanzia legale della durata di due anni"	"Il nostro indirizzo è Athens Road 21, 1000 Limassol, Cipro"
"In caso di controversia, verrà applicata la legge francese"	"Hai 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto per restituire liberamente il prodotto che hai acquistato"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"Per qualsiasi prodotto che acquisti da noi, hai una garanzia statutaria di due anni durante la quale è possibile ricorrere a un certo numero di rimedi nel caso in cui il tuo prodotto risulti non conforme al contratto"
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

In quale lingua occorre presentare queste informazioni precontrattuali e contrattuali?

Ogni Stato membro può definire la lingua nella quale le informazioni devono essere fornite al consumatore. Come descritto nell'Allegato 1, più della metà di tutti gli Stati membri ha fatto ricorso a questa scelta normativa (Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Francia, Italia, Lituania, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Spagna). Nella maggior parte dei casi, questa corrisponde alla lingua o alle lingue ufficiali dello Stato membro.

Si tratta di un punto molto importante: infatti, qualora le informazioni venissero fornite in una lingua diversa da quella richiesta, si considereranno tali informazioni come non fornite affatto. Per controllare quale lingua è stata scelta da ciascuno Stato membro, si veda l'ALLEGATO 1.

In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, sarà sufficiente riferire oralmente al consumatore tutte queste informazioni?

Nel caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, non sarà sufficiente fornire queste informazioni oralmente. Le informazioni devono essere fornite per iscritto o, se il consumatore ha convenuto su tale possibilità, anche su un altro supporto durevole. Per fugare ogni dubbio, è consigliabile tenere sempre una prova scritta che il consumatore ha convenuto sul fatto che le informazioni fossero fornite su un supporto durevole diverso da un foglio di carta. Altri mezzi durevoli includono ad esempio un'e-mail, una chiavetta USB o una foto, ovvero supporti il cui contenuto non

può essere alterato unilateralmente dal professionista e che il consumatore può archiviare. È importante fornire queste informazioni su un supporto durevole in modo che il consumatore possa accedervi anche in futuro.



Non fornire le informazioni come richiesto dalla legge comporterà gli stessi effetti di non averle fornite affatto¹⁹.

Devo presentare queste informazioni precontrattuali e contrattuali in modi diversi, a seconda di chi sono i miei destinatari?

Il diritto dell'UE richiede che si agisca sempre con diligenza professionale e che si eserciti un particolare grado di cura nel presentare i propri prodotti e servizi a gruppi di consumatori che possono essere particolarmente vulnerabili a causa della loro età o disabilità.

Se, nello specifico, si approcciano gruppi di consumatori vulnerabili, i metodi in cui le informazioni vengono fornite dovranno sempre essere adattati alle loro particolari necessità. La dimensione del carattere delle informazioni fornite al consumatore deve essere,

¹⁹ Si veda il capitolo "Conseguenze delle violazioni dei requisiti informativi precontrattuali"

ad esempio, adeguata alle esigenze di una persona anziana. Le informazioni devono essere molto chiare, comprensibili e accessibili. Allo stesso modo, nel caso di un consumatore non vedente, le informazioni dovrebbero essere fornite ricorrendo a supporti e simboli appropriati.

Non esercitare un appropriato grado di diligenza professionale quando si tratta con tali consumatori speciali può rappresentare una pratica commerciale sleale²⁰.

Vendite transfrontaliere: cosa succede quando offro i miei prodotti o servizi a consumatori al di fuori del mio Paese?

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori stranieri

Secondo il diritto dell'UE²¹, se si indirizza la propria attività commerciale ai consumatori di Paesi dell'UE diversi dal proprio, di solito è la legge del Paese in cui vive il consumatore ad essere applicata al contratto con il consumatore straniero. Più esattamente, la legge del paese di residenza abituale del consumatore si applica al contratto concluso tra esso e il professionista se quest'ultimo svolge la sua attività in dato paese, oppure dirige tale attività e con qualsiasi mezzo verso tale paese (o vari paesi tra i quali quello del consumatore) e il contratto rientra nell'attività del professionista.

Se entrambi (il professionista ed il consumatore) avete convenuto d'applicare una legge diversa al contratto, tale scelta non può privare il consumatore straniero della protezione garantita dalle disposizioni imperative (disposizioni di legge che non possono essere escluse

da una clausola contrattuale contraria) del proprio Paese di residenza abituale.

Perciò, se ad esempio il tuo sito web si rivolge ai consumatori di uno Stato membro che, ricorrendo all'opzione normativa all'Art. 6.7 della Direttiva sui Diritti dei Consumatori, ha imposto dei requisiti linguistici, sei tenuto a fornire al consumatore le informazioni contrattuali nella lingua richiesta da quello Stato membro (si veda l'Allegato 1). Più in generale, ogniqualevolta si pubblicizzano o si offrono beni o servizi in altri Stati membri, è necessario rispettare lo standard di tutela dei diritti dei consumatori dei Paesi destinatari.

Quando la tua attività commerciale appare esplicitamente rivolta ai consumatori di un altro Paese?

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha definito una serie di criteri non esaustivi per stabilire se le tue attività di marketing sono "rivolte" ad un determinato Stato membro. Tali criteri prevedono, ad esempio, l'utilizzo di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato membro in cui si trova la sede del tuo esercizio, la necessità di fornire numeri di telefono con prefisso internazionale, l'uso di un nome di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato membro in cui la tua azienda ha sede²².

Tuttavia, nel caso in cui sia il consumatore di un altro Stato membro dell'UE ad arrivare a te, e non tu a rivolgere le tue attività verso altri Paesi dell'UE, si applicherà la tua legislazione nazionale.

²⁰ Per maggiori dettagli, si veda il Modulo 4 sulle pratiche commerciali e i termini contrattuali sleali.

²¹ In particolare, il cosiddetto Regolamento "Roma I" 593/2008.

²² Per maggiori informazioni, si vedano i casi congiunti C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH

Cosa significa questo per te in pratica?

Quale legge si applicherà ai tuoi contratti transfrontalieri?

A prima vista, conformarsi alla legge nazionale dei propri clienti provenienti da Paesi diversi potrebbe sembrare complicato per un piccolo professionista, così da impedire addirittura ad alcuni esercenti di offrire i propri beni o servizi oltre frontiera. Tuttavia, nella pratica:

1. Come descritto nei moduli del progetto "Consumer Law Ready", la legislazione dell'UE considera un'importante quantità di disposizioni armonizzate in materia di tutela dei consumatori. Tali norme si applicano in tutta l'UE.
2. Anche se, su alcuni punti, esistono delle differenze tra gli Stati membri, ciò non significa che non sia consentito concludere contratti con i consumatori basandosi sulla propria (del professionista) legislazione se, come spiegato in precedenza, il consumatore e il professionista convengono con clausola scritta di applicare detta legislazione. In questo caso, si dovranno rispettare le norme imperative in materia di diritto dei consumatori dello Stato dove vive il consumatore che offrono a questo una maggiore protezione rispetto alle norme imperative del paese del professionista..
3. In pratica, come appena spiegato, le disposizioni imperative in materia di consumatori del paese membro della residenza del consumatore hanno rilevanza e devono essere applicate solo se dette disposizioni sono più protettive per il consumatore di quelle del tuo (del professionista) sistema giuridico o della legge (e può trattarsi di una legge "terza") sulla quale hai concordato con il

consumatore stesso. Potrebbe presentarsi il caso in cui, ad esempio, il periodo di garanzia legale della legislazione (imperativa) del consumatore è più lungo di quello previsto dalla tua legislazione.

4. Anche grazie ai moduli del progetto di formazione ConsumerLawReady, sarai in grado di sapere in anticipo quali requisiti aggiuntivi possono applicarsi in quale altro Stato membro a cui stai pensando di indirizzare le tue attività commerciali. Comunque, è sempre raccomandato di informarsi, prima di proporre una qualsiasi attività contrattuale, paese per paese, circa le disposizioni imperative esistenti.
5. La questione della legge applicabile sarà spesso rilevante solo in caso di disaccordo con il consumatore ove detto disaccordo è portato dinanzi ad un giudice o arbitro (che decide in diritto). Altri malintesi o leggeri disaccordi possono, invece, essere risolti amichevolmente o ricorrendo al tuo servizio reclami interno.

In questo modulo abbiamo sottolineato diversi punti sui quali gli Stati membri hanno adottato norme diverse da quelle stabilite dalla Direttiva sui Diritti dei Consumatori in materia di informazioni precontrattuali. Le informazioni sono disponibili nell'allegato o sul sito web della Commissione Europea²³. Se si desidera controllare come i singoli Paesi dell'UE hanno recepito la Direttiva sui Diritti dei Consumatori, è inoltre possibile consultare il nuovo [Consumer Law Database](#) della Commissione Europea²⁴.

²³ Notifiche degli Stati membri:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm;

Indice: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁴ Si veda https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

Qual è il tribunale competente nel caso di controversia relativa a un contratto transfrontaliero?

Se, con le proprie offerte, si rivolgono le proprie attività ai consumatori di altri Paesi dell'UE e capita di avere una controversia con un consumatore che ha concluso il contratto (sempre per un uso estraneo alla sua attività professionale) e proveniente da un altro Paese UE, è bene ricordare che il giudice competente che deciderà su tale controversia è quello del Paese in cui vive il consumatore, come da disposizioni del diritto dell'UE. Il professionista non può citare in giudizio il consumatore davanti al tribunale del suo Paese o di un altro Paese Membro. Solo dopo la nascita della controversia le parti potrebbero convenire di scegliere un tribunale ma questa scelta ha degli effetti molto limitati per i contratti con i consumatori. Per contro, il consumatore ha la possibilità di citare in giudizio il professionista anche davanti al tribunale dello Stato Membro del domicilio, o anche della succursale, agenzia o altra sede d'attività. Al fine di facilitare la risoluzione delle controversie, per i casi transfrontalieri l'UE ha creato una piattaforma ODR che consente di collegare tra loro i sistemi ADR dei diversi Stati membri²⁵.

Esempio: se sei un professionista francese con sede a Lille e vendi i tuoi prodotti ai consumatori belgi, non sarà possibile stabilire, nella sezione Termini e Condizioni, che, in caso di controversia, i soli tribunali competenti per risolvere la controversia saranno quelli di Lille.

Quali sono le conseguenze se non si forniscono i requisiti informativi precontrattuali?

Se non si forniscono i requisiti informativi precontrattuali si incorre in diverse conseguenze.

Prima di tutto, si corre il rischio di deludere i propri consumatori, rispetto alle loro aspettative fondate in diritto, e danneggiare la propria reputazione.

In secondo luogo, la legge stessa prevede una serie di importanti ed immediate conseguenze in caso di mancato rispetto di alcuni requisiti informativi precontrattuali. Ad esempio, se non si informano i consumatori del loro diritto di recesso di 14 giorni, tale diritto viene automaticamente esteso a un anno civile.

Infine, si correrebbe il rischio di dover pagare un'ammenda pecuniaria come previsto dal diritto nazionale per violazione della Direttiva sui Diritti dei Consumatori.

Esistono inoltre vari rimedi contrattuali ed extracontrattuali che il consumatore ha il diritto di richiedere. Ad esempio, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto e / o la compensazione per i danni subiti a causa delle informazioni mancanti.

Quando si opera su mercati esteri è dunque utile informarsi preliminarmente circa i rimedi che esistono negli altri Paesi Membri e che vengono applicati dai tribunali nazionali.

²⁵ Si veda il Modulo 5 di questo manuale.

Allegati

Allegato 1 - Applicazione delle scelte normative della CRD da parte degli Stati membri

Nonostante la Direttiva miri alla piena armonizzazione, gli Stati membri hanno a disposizione una serie di opzioni normative all'interno della Direttiva , oltre al principio di sussidiarietà, e dette opzioni lasciano una certa flessibilità tra i vari Paesi Membri. I seguenti articoli della Direttiva sui Diritti dei Consumatori offrono una scelta normativa:

- Articolo 3.4 – non applicare le disposizioni ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali, se il pagamento che il consumatore dovrà sostenere non supera i 50 euro;
- Articolo 6.7 – imporre dei requisiti linguistici per quanto riguarda le informazioni contrattuali per i contratti negoziati a distanza e fuori dai locali commerciali;
- Articolo 6.8 - imporre ulteriori requisiti informativi, in conformità con la Direttiva 2006/123/CE e la Direttiva 2000/31/CE in materia di contratti negoziati a distanza e fuori dai locali commerciali;
- Articolo 7.4 - non applicare un regime informativo semplificato per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali per l'esecuzione di riparazioni o manutenzioni;
- Articolo 8.6 - introdurre dei requisiti formali specifici per i contratti conclusi per telefono; e
- Articolo 9.3 – mantenere, in caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, la legislazione nazionale vigente che vieta al professionista di percepire il pagamento da parte del consumatore in un determinato periodo dopo la conclusione del contratto.

Le seguenti tabelle illustrano le opzioni normative adottate dagli Stati membri (fonte: Study on the application of the Consumer Rights Directive - 2011/83/UE - Final Report http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637).

Paese	Articolo 3.4	Articolo 6.7	Articolo 6.8	Articolo 7.4	Articolo 8.6	Articolo 9.3
Austria (AT)	Sì, limite di € 50	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì, solo per contratti di servizi	Non utilizzato
Belgio (BE)	Sì, € 50, ma solo per contratti a scopo umanitario	Non utilizzato	Non utilizzato	Possibilità mantenuta, ma non ancora utilizzata ²⁶	Possibilità mantenuta, ma non ancora utilizzata ²⁶	Sì, 7 giorni, ma non si applica a contratti conclusi fuori dai locali commerciali in mostre, fiere e manifestazioni
Bulgaria (BG)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Croazia (HR)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Cipro (CY)	Sì, limite di € 20	Sì	Sì	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Repubblica Ceca (CZ)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Danimarca (DK)	Sì, limite di 350 DKK (€ 46)	Sì, danese, se le attività di marketing sono svolte in danese	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Estonia (EE)	Sì, limite di € 20	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì. L'articolo si applica solo quando è il professionista a contattare il consumatore	Non utilizzato
Finlandia (FI)	Sì ²⁷	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Francia (FR)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì. L'articolo si applica solo quando è il	Sì, 7 giorni

²⁶ La traduzione non ufficiale rileva che il Belgio si è avvalso di questa opzione, ma è il Re ad avere la possibilità di introdurre un sistema più snello per fornire informazioni. Analogamente all'Articolo 8, è il Re che ha la possibilità di designare i settori cui si applicherà il requisito. Non è certo che sia stato utilizzato.

²⁷ Secondo una consultazione, il limite è di € 30.

Paese	Articolo 3.4	Articolo 6.7	Articolo 6.8	Articolo 7.4	Articolo 8.6	Articolo 9.3
					professionista a contattare il consumatore ²⁸	
Germania (DE)	Sì, limite di € 40	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato, ma esistevano dei requisiti legislativi simili per certi settori	Non utilizzato
Grecia (EL)	Sì, limite di € 30	Non utilizzato	Non utilizzato ²⁹	Non utilizzato	Sì	Sì, durante il periodo di recesso
Ungheria (HU)	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì ³⁰	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Irlanda (IE)	Sì, limite di € 50	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato
Italia (IT)	Sì, limite di € 50	Sì, se il consumatore lo richiede	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	No. Nessuna cambiale con scadenza inferiore a 15 giorni dalla consegna della merce
Lettonia (LV)	Sì, limite di € 35	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Lituania (LT)	Sì, inferiore a 100 LTL (€ 29 circa)	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì	Non utilizzato
Lussemburgo (LU)	Sì, limite di € 50	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Malta (MT)	Sì, limite di € 30	Sì, è richiesta una delle due lingue ufficiali	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Sì, la caparra può essere ricevuta solo 14 giorni dopo la conclusione del contratto

²⁸ La sezione 5 dell'Articolo L221-16 del codice dei consumatori francese stabilisce che è illegale concludere un contratto tramite un numero telefonico sconosciuto (numero nascosto).
- Articolo L221-17.

²⁹ La Grecia ha recepito il testo dell'Art 6.8 della Direttiva (quasi parola per parola) nell'Articolo 3.7 della propria Legge 2251/1994 (modificata) ma non sono stati introdotti concreti requisiti informativi aggiuntivi. Interviste hanno confermato che non è stata intrapresa alcuna azione reale a tal proposito.

³⁰ Ha stabilito dei requisiti supplementari per quanto riguarda la comunicazione di informazioni sulle garanzie, il diritto alla conciliazione e le informazioni sulla corrispondenza elettronica. La traduzione non ufficiale è disponibile al seguente indirizzo: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Paese	Articolo 3.4	Articolo 6.7	Articolo 6.8	Articolo 7.4	Articolo 8.6	Articolo 9.3
Paesi Bassi (NL)	Sì, limite di € 50	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Sì (applicazione limitata)	Non utilizzato
Polonia (PL)	Sì, limite di 50 PLN. [€ 12 circa]	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì. L'articolo si applica solo quando è il professionista a contattare il consumatore	Non utilizzato
Portogallo (PT)	Sì, ma solo alla sottoscrizione di invii periodici per un limite di € 40	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì. L'articolo si applica solo quando è il professionista a contattare il consumatore	Non utilizzato
Romania (RO)	Sì, limite di € 50	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Slovacchia (SK)	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Sì	Sì, fino alla fine del periodo di recesso
Slovenia (SI)	Sì, limite di € 20	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì	Non utilizzato
Spagna (ES)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì. L'articolo si applica solo quando è il professionista a contattare il consumatore	Non utilizzato
Svezia (SE)	Sì, limite di € 43 ³¹	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Regno Unito (UK)	Esenzione parziale: fuori dai locali commerciali < € 50, tranne per alcune informazioni e il diritto di recesso	Non utilizzato	Sì, in parte, per fornitori di energia e agenti immobiliari	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato

³¹ Il limite è di 400 SEK.

Clausola di esclusione della responsabilità

Questo documento è stato preparato per la Commissione europea, tuttavia esso riflette l'opinione dei soli autori. La Commissione e gli autori declinano ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Questo documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce una interpretazione formale della legislazione europea o nazionale, né può fornire un'assistenza legale completa ed esaustiva. Esso non intende sostituirsi a una consulenza legale professionale su questioni specifiche. Il lettore dovrebbe altresì tenere a mente che le proposte legislative sono al momento oggetto di negoziati a livello europeo e nazionale: le versioni cartacee dei moduli vanno confrontate con quelle online per verificare eventuali aggiornamenti, al sito: www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

