

Modulo 3

**Diritti dei consumatori
e garanzie**

Indice

Introduzione	4
Le norme sui diritti dei consumatori e le garanzie sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?	8
Posso escludere l'applicazione delle regole sui diritti e le garanzie dei consumatori?	8
Qual è lo scopo dell'applicazione delle norme sulle garanzie?	8
Anche i servizi per i consumatori sono coperti?	9
Quali sono le possibili garanzie per i beni venduti al consumatore?	9
Quali sono le principali caratteristiche della garanzia legale?	9
Quando si considerano i beni di consumo non conformi?	9
Quali sono le principali caratteristiche della garanzia commerciale?	10
Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?	11
C'è una garanzia legale anche per i beni di seconda mano?	11
Quali sono i diritti dei consumatori in caso di mancanza di conformità?	11
Esiste un limite alla libera scelta da parte del consumatore per le soluzioni all'interno della gerarchia?	12
Posso chiedere un risarcimento al consumatore?	13
Come eseguire la riparazione o la sostituzione?	13
Dopo la risoluzione del contratto, il venditore può richiedere un indennizzo per l'uso delle merci?	13
In quali casi il venditore non sarà ritenuto responsabile per il difetto di conformità?	14
Chi dovrebbe dimostrare la mancanza di conformità?	15
Posso reindirizzare il reclamo del consumatore all'importatore, distributore o produttore?	16
Posso essere risarcito dall'altra persona nella filiera che è responsabile per il difetto di conformità?	16
Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme ma sia anche pericoloso?	17
Quali sono le conseguenze per una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie del consumatore in caso di prodotti non conformi?	17
Cosa succede con le vendite transfrontaliere	17
Trattamento specifico delle vendite indirizzate esplicitamente a consumatori stranieri	18
Quando é che si ritiene che la tua attività commerciale si rivolga direttamente ai consumatori stranieri?	18
In pratica questo cosa significa?	18

"Avere una garanzia di almeno 2 anni sui prodotti che acquisto mi invoglia a comprare nuovi prodotti"

Consumatore

"La concorrenza tra le aziende è più giusta in quanto tutti noi abbiamo bisogno di produrre prodotti di qualità a causa della garanzia legale".

Professionista

"Allo scopo di aumentare la fiducia dei consumatori nei miei prodotti, offro loro una garanzia commerciale. Loro la apprezzano e spesso li spinge a scegliere i miei prodotti rispetto a quelli di altri."

Consumatore

Introduzione

Caro imprenditore (o “professionista”),

Questo manuale fa parte del progetto ConsumerLaw Ready rivolto specificamente alle micro, piccole e medie imprese che interagiscono con i consumatori.

Il progetto ConsumerLaw Ready è un progetto a livello europeo gestito da BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) in un consorzio con l'UEAPME (la voce delle PMI in Europa) e Eurochambres (l'associazione delle camere di commercio e dell'industria europee). È finanziato dall'Unione europea con il sostegno del Parlamento europeo e della Commissione europea.

L'obiettivo del progetto è di aiutarvi a soddisfare i requisiti previsti dal 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. Si tratta di Regolamenti UE direttamente applicabili o di Direttive UE recepite da ciascuno Stato membro dell'UE nella rispettiva legislazione nazionale. Nel 2017, la Commissione europea ha concluso una valutazione per verificare se le regole sono ancora adatte allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo¹. Il risultato principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e devono essere meglio conosciute da imprese e consumatori. Il progetto ConsumerLaw Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e alle corrispondenti funzioni legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ognuno affronta uno specifico argomento del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sui requisiti di informazione precontrattuale,
- Il modulo 2 presenta le regole sul diritto del consumatore di recedere dai contratti a distanza e fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che gli operatori devono fornire quando i prodotti non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali sleali e sulle clausole contrattuali abusive
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma ODR, un sito web ufficiale gestito dalla Commissione europea dedicato ad aiutare consumatori e professionisti a risolvere le loro controversie in via extragiudiziale.

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

¹ Per maggiori informazioni sulla valutazione, quello che è stato visto e le azioni di follow-up, si veda il sito della Commissione Europea http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il modulo 3 del manuale tratta i diritti e le garanzie dei consumatori quando le merci non sono conformi al contratto. Descrive quali informazioni, come e quando è necessario fornire, e fornisce suggerimenti per facilitare il rispetto della legge.

Il modulo si basa sulle disposizioni della direttiva UE sulla vendita di beni di consumo e garanzie associate ("Direttiva UE sulle vendite e sulle garanzie" - CSGD) recepita nelle leggi nazionali degli Stati membri dell'UE. Per informazioni più approfondite sulle disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori, che si applicano agli obblighi di informazione relativi alle garanzie legali, consultare il [Documento di orientamento della Commissione europea](#)² è disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

Oltre a tali requisiti orizzontali, potrebbero applicarsi altri, soprattutto requisiti settoriali specifici in materia di informazioni, indipendentemente o in combinazione con i requisiti di informazione della direttiva sui diritti dei consumatori, a seconda del tipo di contratto (ad esempio credito al consumo, viaggi "tutto compreso" ecc.). Questi altri requisiti non rientrano nell'ambito di questo manuale, ma ti invitiamo a familiarizzare con loro anche tenendo conto della tua specifica area di business. La [Banca dati dei consumatori](#)³ e [Il tuo portale d'affari in Europa](#)⁴ possono aiutarti a trovare le informazioni pertinenti.

Speriamo che trovi utili le informazioni fornite nel Manuale.

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

³ Si veda Your Europe Business Portal <http://ec.europa.eu/youreurope/business>

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

Modulo 3

Le norme sui diritti dei consumatori e le garanzie sono diverse tra gli Stati membri dell'UE?

La risposta a questa domanda è: sì, lo sono, almeno in una certa misura. L'obiettivo della direttiva UE sulle vendite e le garanzie è di garantire un livello minimo comune di protezione dei consumatori in tutta l'UE, ma anche di consentire ai singoli Stati membri dell'UE di fissare standard più elevati (la cosiddetta "armonizzazione minima"). Tuttavia, alcuni Stati membri non hanno fatto uso della loro opportunità di andare oltre i requisiti minimi della direttiva UE sulle vendite e sulle garanzie⁵. Si prega di fare riferimento all'ALLEGATO 1 per avere una panoramica della situazione in ciascuno Stato membro quando si parla del periodo di garanzia legale, dell'annullamento dell'onere della prova, della gerarchia dei rimedi e di altri concetti che sono trattati nel presente modulo.

Posso escludere l'applicazione delle regole sui diritti e le garanzie dei consumatori?

No, non è possibile escludere l'applicazione delle regole sui diritti e le garanzie dei consumatori.

Le norme sui diritti dei consumatori e le garanzie nel caso di prodotti non conformi sono imperative e la loro applicazione non può mai essere esclusa tramite una clausola (contraria) dalle parti contrattuali. Ciò vale in particolare per la garanzia legale che non può mai essere esclusa o limitata. Solo nel caso di beni di seconda mano, e solo se consentito dalla legislazione nazionale dello Stato membro interessato (ossia Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e

Spagna), il venditore e il consumatore possono concordare un periodo di tempo più breve per il periodo di garanzia legale, ma non inferiore a 1 anno⁶.

Una clausola sui contratti dei consumatori che miri a limitare o escludere completamente la garanzia legale non è legale. Una volta che un difetto di conformità viene portato alla vostra attenzione, potete suggerire al consumatore una soluzione amichevole diversa dal contenzioso ordinario. Il consumatore dovrà essere reso consapevole che sarà lui a poter decidere se accettare o rifiutare tale soluzione e richiedere la garanzia legale.

Qual è la sfera d'applicazione delle norme sulle garanzie?

Le norme sulle garanzie riguardano tutti i beni mobili materiali venduti ai consumatori, ad eccezione di:

- i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità da parte delle autorità giudiziarie
- l'acqua ed il gas, quando non confezionati per la vendita in un volume delimitato o in quantità determinata
- l'elettricità

Inoltre, il diritto nazionale degli Stati membri può escludere l'applicazione delle norme sulle garanzie ai beni di seconda mano venduti ad un'asta pubblica a cui il consumatore può partecipare di persona: Finlandia, Francia, Germania, Ungheria e Regno Unito hanno fatto uso di questa opzione. La Spagna ha introdotto un'esclusione più limitata, riferendosi alle sole "aste amministrative". Danimarca, Italia e Svezia non hanno fatto uso di questa opzione, ma limitano la

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Tuttavia, si tenga presente che una nuova legislazione europea è attualmente in fase di negoziazione: in caso di adozione definitiva della proposta di direttiva sulla vendita a distanza di merci, il bene nuovo e di seconda mano saranno trattati allo stesso modo.

responsabilità del professionista che ha venduto dei beni durante aste pubbliche.

Anche i servizi per i consumatori sono coperti?

No. I servizi per i consumatori, ad esempio i servizi idraulici o di giardinaggio, non rientrano nell'ambito di applicazione della presente Direttiva.

Tuttavia, si ricorda che qualsiasi difetto di conformità derivante da un'errata installazione del prodotto, sarà considerato equivalente a un prodotto che non è conforme, se l'installazione dovesse far parte del contratto di vendita e i prodotti dovessero essere stati installati dal venditore o sotto la sua responsabilità. Tale disposizione si applica anche nel caso in cui il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, sia stato installato dal consumatore in modo non corretto a causa di una carenza di istruzioni per l'installazione. Inoltre, le leggi nazionali degli Stati membri disciplinano ancora l'area dei servizi per i consumatori; pertanto se fornisci servizi, ti consigliamo di essere a conoscenza delle norme nazionali pertinenti.

Quali sono le possibili garanzie per i beni venduti al consumatore?

Per quanto riguarda la vendita di beni di consumo, una delle questioni più importanti è quella della garanzia, vale a dire l'identificazione della responsabilità del venditore nel caso in cui dovessero venir trovati eventuali difetti sui prodotti venduti. In base al diritto dell'UE, esiste una chiara distinzione tra la garanzia legale e la garanzia commerciale.

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria che copre un periodo minimo di due anni per le merci nuove, ma solo in relazione ai difetti che esistevano

già al momento della consegna del bene. Nessuna esenzione. È valida in tutti i paesi dell'UE.

La garanzia commerciale è la garanzia aggiuntiva alla garanzia legale concessa dal venditore o dal produttore, sia a titolo gratuito che a pagamento, e che può coprire, possibilmente per un periodo superiore a due anni, difetti diversi da quelli esistenti al momento di consegna del bene.

Quali sono le principali caratteristiche della garanzia legale?

La garanzia legale è una garanzia obbligatoria. Fornisce al consumatore una serie di soluzioni nel caso in cui il prodotto non dovesse corrispondere a quanto promesso dal venditore nell'arco di due anni (o, a seconda dello Stato membro dell'UE, può durare più a lungo come in Regno Unito, Irlanda, Finlandia, Paesi Bassi, Svezia, come descritto nell'allegato 1).

Garantisce che il consumatore disponga di soluzioni efficaci che possono essere utilizzate nel caso in cui si verifichi una mancanza di conformità.

Ad esempio, grazie alla garanzia legale, se un asciugacapelli dovesse smettere di funzionare dopo alcuni mesi e ciò è dovuto a una non conformità esistente al momento della consegna, il venditore deve ripararlo, sostituirlo o dare al consumatore una riduzione adeguata del prezzo.

Quando si considerano i beni di consumo non conformi?

Le norme previste dalla legislazione applicabile indicano quando le merci sono da considerarsi conformi al contratto di vendita del consumatore. In base alle normative, si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se:

- rispettano la descrizione fornita dal venditore e possiedono le qualità dei beni che il venditore ha fornito al consumatore come campione o modello;
Un esempio: scarpe descritte e mostrate al consumatore come impermeabili dovrebbero in effetti rivelarsi impermeabili.



- Come venditore è necessario fare attenzione che la descrizione della merce che si vende sia sempre corretta. In caso contrario, il consumatore potrebbe ritenerti responsabile.
- sono adatti a qualsiasi scopo per il quale il consumatore li richiede e che ha reso noto al venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore ha accettato;
Un esempio: una bicicletta che è stata dichiarata adatta per andare in montagna al momento della vendita, deve essere effettivamente adatta a tale scopo.



- sono idonei agli scopi per i quali sono normalmente utilizzati beni dello stesso tipo; **Un esempio:** un telefono cellulare che può essere utilizzato per effettuare chiamate telefoniche.
- presentano qualità e prestazioni tipiche di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può giustamente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, in caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare su pubblicità o sull'etichettatura.
Un esempio: l'etichetta che indica il livello di consumo energetico di un frigorifero deve corrispondere al suo reale livello di consumo energetico.



Quali sono le principali caratteristiche della garanzia commerciale?

La garanzia commerciale è una garanzia aggiuntiva alla garanzia legale fornita dal venditore o dal produttore (ad esempio un periodo più lungo di garanzia: tre anziché due anni) che può coprire mancanze diverse da quelle esistenti al momento della consegna del bene. Può essere fornita gratuitamente o a pagamento.

I produttori offrono spesso una garanzia commerciale a pagamento che consente al consumatore di riparare il bene in un certo numero di negozi autorizzati in tutto il mondo e non solo nel negozio del venditore. Ad esempio, un computer portatile potrebbe essere soggetto a questo tipo di garanzia; il consumatore sarebbe in grado di ripararlo gratuitamente in un gran numero di negozi.

Posso presentare la garanzia legale come garanzia commerciale?

No, non si può presentare la garanzia legale come garanzia commerciale. Se vuoi offrire ai tuoi clienti una garanzia commerciale, è fondamentale che la garanzia offra più di quanto già coperto dalla garanzia legale.

Anche nel caso in cui si offra una garanzia commerciale al consumatore, è molto importante informarlo dell'esistenza della garanzia legale. Si prega di tenere presente che informare il consumatore dell'esistenza di una garanzia legale è richiesto dalla legge.

Se presenti la garanzia legale, garantita per legge, come caratteristica distintiva della tua particolare offerta, o se la fai pagare al consumatore, è probabile che tu venga ritenuto responsabile di aver adoperato pratiche commerciali sleali e possa essere sanzionato.

C'è una garanzia legale anche per i beni di seconda mano?

Sì. Le norme sulla garanzia legale si applicano anche alla vendita di beni di seconda mano. Tuttavia, ai sensi della direttiva UE sulle vendite e le garanzie, gli Stati membri hanno il diritto di adottare norme specifiche per i beni di seconda mano che consentono al venditore e al consumatore di concordare un periodo più breve per la responsabilità del venditore rispetto ai due anni. Questo periodo non può tuttavia essere inferiore a un anno. Ecco l'elenco degli Stati membri che hanno utilizzato questa opzione: Austria, Belgio, Repubblica di Cipro, Repubblica ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia e Spagna.

Questo è l'unico caso in cui, se la legge nazionale lo prevede, si può avere la possibilità di concordare un periodo più breve per la garanzia legale.

Questo sarebbe valido, ad esempio, nel caso di un'auto usata.

Quali sono i diritti dei consumatori in caso di mancanza di conformità?

In caso di mancanza di conformità, il consumatore ha la possibilità di scegliere tra due serie di soluzioni, poste in un ordine determinato (gerarchia delle soluzioni). La scelta della soluzione spetta al consumatore:

1. **riparazione o sostituzione**- La scelta tra queste prime due scelte spetta al consumatore
2. **risoluzione del contratto o sconto** - Anche in questo caso la scelta tra le due opzioni spetta al consumatore

In primo luogo, il consumatore ha il diritto di richiedere la riparazione o la sostituzione di prodotti non conformi e può scegliere tra le due opzioni, a meno che la riparazione / sostituzione sia impossibile o sproporzionata rispetto all'altra opzione. Ad esempio, il consumatore può chiedere che la sua automobile rotta venga riparata o sostituita con un'altra vettura con le stesse caratteristiche di quella malfunzionante.

In secondo luogo, nel caso in cui:

- la riparazione o la sostituzione sia impossibile o sproporzionata rispetto all'altra opzione oppure
- se il venditore non abbia fornito una soluzione entro un periodo di tempo ragionevole, oppure
- il venditore abbia portato a termine la soluzione ma abbia causato notevoli disagi al consumatore,
- il consumatore può optare per la risoluzione del contratto o per uno sconto sul prezzo pagato per il prodotto acquistato.



Ad esempio, se il venditore si offre di riparare un'auto rotta solo nell'arco di qualche mese, il consumatore può scegliere di restituire l'auto rotta e ottenere un rimborso completo del prezzo. Oppure, se l'auto può ancora essere utilizzata, può scegliere di ricevere una

somma di denaro (una parte del prezzo pagato) come sconto e tenere l'auto.

Si noti che mentre la maggior parte degli Stati membri segue questa gerarchia di soluzioni, in alcuni paesi, tra cui Croazia, Grecia, Lituania, Portogallo e Slovenia, i consumatori godono di una libera scelta tra le soluzioni disponibili. Pertanto, la gerarchia spiegata sopra non è applicata (si veda per ulteriori informazioni l'allegato 1).

Il Regno Unito e l'Irlanda offrono la possibilità di rifiutare i prodotti entro un breve arco di tempo (ad esempio per il Regno Unito equivale a 30 giorni dalla consegna o dal trasferimento di proprietà/possesso o dopo una notifica al consumatore) e vedono il contratto come terminato⁷.

Esiste un limite alla libera scelta da parte del consumatore per le soluzioni all'interno della gerarchia?

Il diritto dei consumatori di scegliere nella prima fase tra la riparazione e la sostituzione e, in una seconda fase, tra la risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo è limitato:

Il consumatore può scegliere, a titolo gratuito, tra riparazione e sostituzione a meno che la sua scelta sia impossibile o sproporzionata rispetto alla soluzione alternativa.

Questo sarà vero se la scelta del consumatore dovesse imporre costi irragionevoli al venditore, tenendo conto:

⁷ Consumer Rights Act 2015, Sezione 20 sul diritto di rifiuto, si veda <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

1) del valore del bene se fosse conforme al contratto. Ad esempio, se il valore di quel bene è inferiore ai costi di riparazione;

2) della gravità del difetto di conformità in ogni caso specifico;

3) del fatto che il difetto di conformità possa essere risolto con la soluzione alternativa senza inconvenienti significativi per il consumatore.

Ad esempio, quando il prezzo di riparazione di un prodotto supera il prezzo di sostituzione del prodotto, la riparazione non sarà la soluzione adatta. Tuttavia, l'esistenza di un onere sproporzionato deve sempre essere dimostrata dal venditore, motivo per cui è necessaria una valutazione caso per caso.

Allo stesso modo, un consumatore non può scegliere liberamente tra la risoluzione del contratto e la riduzione del prezzo: se il difetto dei beni acquistati è limitato, il consumatore può solo chiedere una riduzione del prezzo. Quando un difetto viene considerato limitato, va presa una decisione caso per caso e non può essere generalizzata.

Un esempio potrebbe essere un'auto che ha una luce che non funziona correttamente. Tale difetto è secondario rispetto al valore dell'intera vettura. In questo caso, la risoluzione del contratto non sarà consentita considerato il carattere secondario del difetto del prodotto.

Come accennato in precedenza, non tutti gli Stati membri seguono una gerarchia di metodi di soluzione (cfr. Allegato 1).

Posso chiedere un risarcimento al consumatore?

No, non si può. La riparazione e la sostituzione in caso di difetto di conformità devono essere sempre effettuate in modo gratuito per il consumatore. Ciò

significa che non può essere richiesto nessun tipo di risarcimento al consumatore per riparare il difetto di conformità della merce. Il venditore non è autorizzato a richiedere il pagamento per la sostituzione o la riparazione, ad esempio per:

- spese postali per la restituzione del bene;
- costi di manodopera;
- costi per i materiali utilizzati per riparare le merci.

Come eseguire la riparazione o la sostituzione?

La riparazione o la sostituzione di prodotti non conformi devono sempre essere eseguite entro un periodo di tempo ragionevole, a titolo gratuito e senza inconvenienti significativi per il consumatore.

In pratica, può accadere che il professionista insista nel riparare i beni, presentandolo come unico rimedio e sostenga che la loro sostituzione non sia possibile perché ha esaurito i beni o non li può più acquistare. In questi casi, il venditore deve dimostrare che la sostituzione non è possibile.

Dopo la risoluzione del contratto, il venditore può richiedere un indennizzo per l'uso delle merci?

Secondo la legge europea, il venditore non può richiedere un risarcimento per l'utilizzo di un bene difettoso che è stato sostituito da uno nuovo (gratuito). In caso di risoluzione del contratto, il rimborso dovuto al consumatore può essere ridotto, a seconda delle disposizioni previste dalla legislazione nazionale. La proposta della Commissione europea del 2015 sulla vendita di merci a distanza ha suggerito nuove regole, evitando situazioni di arricchimento illegittimo. La misura sarebbe un criterio di "uso normale".

Tieni presente che se sei responsabile nei confronti del consumatore a causa di un difetto di conformità derivante da un atto o un'omissione di un precedente venditore nella catena o del produttore, hai il diritto di perseguire le soluzioni necessarie nei confronti della/e persona/e responsabile/i in base alla catena contrattuale (diritto al risarcimento). Le specificità sono stabilite dalla legge nazionale.

In quali casi il venditore non sarà ritenuto responsabile per il difetto di conformità?

In alcuni casi, la lamentela del consumatore non può essere giustificata.

In primo luogo, se il consumatore era a conoscenza o se non era possibile che non fosse a conoscenza della mancanza di conformità del prodotto. Ad esempio, il consumatore che sa che sta comprando una maglietta con alcuni difetti, ad esempio un piccolo foro nella parte posteriore, non può rivendicare in seguito che il bene era difettoso.

Allo stesso modo, quando un consumatore acquista un libro in negozio in una sezione chiaramente contrassegnata come "libri danneggiati - metà prezzo", è chiaro che il libro potrebbe presentare alcuni difetti. Se risulta che alcune pagine sono mancanti, il venditore non può essere ritenuto responsabile.

Inoltre, il venditore non sarà responsabile per quei beni che sono diventati non conformi a causa del materiale fornito al venditore dal consumatore. Questo sarebbe il caso, ad esempio, di un sarto che cuce un abito con il materiale fornito dal consumatore. Se il vestito viene strappato dopo alcuni giorni senza una ragione diversa da quella della bassa qualità del materiale, il sarto non sarà ritenuto responsabile.

In tali casi, il consumatore non è autorizzato ad applicare i propri diritti connessi alle merci non conformi.

Tuttavia, se il venditore sostiene che i suoi prodotti sono conformi, sarà responsabile per la mancanza di conformità, indipendentemente dal fatto che possano essere stati facilmente notati dal consumatore. Ad esempio: un professionista vende un'auto che non funziona bene, ma sostiene che è perché nessuno l'ha ancora guidata. Quando, dopo aver guidato per un po' di tempo con la macchina, l'acquirente vede che la macchina ancora non funziona bene, allora la responsabilità cade sul professionista.

D'altra parte, però, il venditore non sarà responsabile per un difetto di conformità sulla base di dichiarazioni fatte da altri operatori commerciali riguardo le caratteristiche dei prodotti, nel momento in cui non dovesse essere a conoscenza o non fosse a conoscenza di tali promesse. Per esempio, se un consumatore entra in un negozio dove il venditore gli dice che un particolare tipo di scarpe è impermeabile, e poi questo consumatore va in un altro negozio e acquista suddette scarpe, sebbene il venditore di quest'ultimo negozio non abbia mai affermato che fossero impermeabili; allora in questo caso il consumatore non può pretendere che ci sia un difetto di conformità.

Lo stesso vale quando il professionista corregge gli annunci pubblicitari prima della conclusione di un contratto dicendo che (per utilizzare lo stesso esempio), nonostante sia pubblicizzato come impermeabile, questo tipo di scarpe non lo è e si assicura che il consumatore ne sia consapevole. Il venditore è quindi esonerato da tale responsabilità, ma deve comunque dimostrare che è stata apportata una correzione alle dichiarazioni.

Chi dovrebbe dimostrare la mancanza di conformità?

L'obbligo del venditore di garantire la conformità di un nuovo bene dura, per contratto, almeno due anni a partire dal momento della consegna del bene al consumatore. Il venditore è responsabile solo per i difetti che esistevano fin dall'inizio, motivo per cui la questione di identificare quando si è verificato il difetto è molto importante. Nell'arco dei primi sei mesi, si presume che il prodotto non sia conforme a causa di un problema che esisteva al momento della consegna del prodotto. Se, ad esempio, sei settimane dopo la consegna a casa del consumatore, un forno smette di funzionare, il venditore viene considerato responsabile.

Tuttavia, allo scadere dei primi sei mesi, l'onere si sposta e il consumatore deve poter dimostrare che il difetto del prodotto acquisito esisteva al momento della consegna⁸.



⁸ In base alla proposta del 2015 di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio, su alcuni aspetti relativi agli appalti per le vendite online e ad altre vendite a distanza di merci, l'onere della prova spetta al venditore per tutti i 2 anni del periodo di garanzia. Per quanto riguarda i prodotti a contenuto digitale, la proposta della Commissione del 2015 relativa alla direttiva sui contratti per la fornitura di contenuti digitali stabilisce che l'onere di dimostrare che non vi è mancanza di conformità spetta al fornitore, a meno che l'ambiente digitale del consumatore non sia compatibile con il contenuto digitale. Questa presunzione non è limitata nel tempo poiché il contenuto digitale non è soggetto ad usura.

Di conseguenza, ciò che il venditore deve poter dimostrare è che il difetto di conformità o la sua causa non esisteva al momento della consegna, ma che si è verificato in seguito. Ad esempio, il venditore deve poter dimostrare che se il telefono cellulare non funziona, è perché è caduto in acqua, e non perché c'è un difetto a partire dalla sua fabbricazione originale.

Per affrontare questo tipo di casi, il consiglio sarebbe di avere sempre una strategia e delle tecniche per verificare chi è effettivamente responsabile per il difetto di conformità. Ad esempio, se il tuo negozio vende telefoni cellulari, un utile tentativo potrebbe consistere nell'aver una buona collaborazione con il produttore, se questo è in grado di verificare perché il telefono restituito dal consumatore non funziona, cioè se è legato a problemi di produzione o al fatto che il consumatore lo abbia fatto cadere sul pavimento o nell'acqua.

Inoltre, al fine di prevenire reclami, se il consumatore dovesse avere richieste speciali, assicurati di scrivere sempre tutto sul contratto, in modo che i desideri del consumatore siano molto chiari.

Posso reindirizzare il reclamo del consumatore all'importatore, distributore o produttore?

No, non si può. Se hai venduto beni al consumatore che si sono rivelati non conformi al contratto di vendita, il venditore deve occuparsi di tale questione in linea con le normative nazionali applicabili in materia di vendita ai consumatori.

Il venditore è responsabile per il difetto di conformità indipendentemente da errori o negligenze. La responsabilità del venditore per merci che non sono conformi non può essere esentata dal fatto che qualcun altro, come il produttore o l'importatore, sia responsabile per il difetto di conformità.

Posso essere risarcito dall'altra persona nella filiera che è responsabile per il difetto di conformità?

Sì, certo. Una volta che il venditore avrà rimediato al difetto di conformità, ha il diritto di chiedere un risarcimento alla persona nella filiera responsabile per il difetto di conformità. La direttiva UE sulle vendite e le garanzie dà diritto al venditore di chiedere un risarcimento al produttore, all'intermediario o al venditore precedente.

Ad esempio, se sei responsabile nei confronti del consumatore perché le scarpe da corsa che stai vendendo nel tuo negozio sono difettose a causa del cattivo materiale che il produttore ha utilizzato, hai il diritto di chiedere un risarcimento al produttore.

Analogamente, per le merci che sono diventate non conformi durante la loro importazione, l'importatore potrebbe essere responsabile nei confronti del venditore per il risarcimento.

Tuttavia, le condizioni e le modalità per far valere questi diritti del venditore devono essere definite dalle leggi nazionali degli Stati membri e dai contratti stipulati con il fornitore.

Soluzione semplice - Il nostro consiglio

Per essere sicuri, ti consigliamo di chiarire con i tuoi fornitori quale sia la loro politica di restituzione dei prodotti non conformi e concordare il tutto nel contratto stipulato con il fornitore.

Cosa succede nel caso in cui il prodotto non solo non sia conforme ma sia anche pericoloso?

Questo modulo tratta solo le regole sui diritti dei consumatori e le garanzie in caso di prodotti non conformi, ad esempio una giacca già consumata a una sola settimana dall'acquisto. Tuttavia, siate consapevoli del fatto che ci sono regole specifiche che riguardano quei prodotti che risultano pericolosi, ad esempio un ferro da stiro che prende fuoco mentre si stira una camicia.

In tali casi, per individuare danni causati da lesioni personali o danni ad altri articoli rispetto al prodotto non conforme, è applicabile un altro insieme di regole che si occupano della responsabilità del prodotto e della sicurezza del prodotto. A livello europeo, le principali normative sono fornite dalla direttiva 85/374/CEE sulla responsabilità per i prodotti difettosi e l'insieme delle norme generali e settoriali sulla sicurezza dei prodotti.

In alcuni casi, in base alla legislazione nazionale degli Stati membri dell'UE, anche il venditore può essere ritenuto responsabile insieme al produttore o all'importatore per i prodotti pericolosi, pertanto si prega di prestare attenzione a questo insieme di regole.

Quali sono le conseguenze per una violazione delle norme in materia di diritti e garanzie del consumatore in caso di prodotti non conformi?

Quando un venditore non rispetta le norme in materia di diritti dei consumatori e garanzie in caso di prodotti non conformi, tale venditore può far fronte a sanzioni diverse.

Per violare le disposizioni della legislazione per i consumatori, è sufficiente che il professionista ometta di informare il consumatore della garanzia legislativa al momento di offrire la sua garanzia commerciale. Inoltre, la responsabilità del professionista non dipende dal fatto che abbia omesso intenzionalmente o per negligenza di presentare correttamente l'esistenza della garanzia legale al consumatore e di confrontare il contenuto delle due.

Inoltre, se il consumatore decide di utilizzare una delle soluzioni suggerite per il difetto di conformità, il venditore deve assecondare pienamente la scelta del consumatore e aiutarlo a rimediare al difetto di conformità. Il venditore non è autorizzato a creare alcun tipo di ostacolo che renda più difficile del necessario l'applicazione dei diritti del consumatore per la riparazione o la sostituzione dei beni.

Ad esempio, il venditore non può chiedere al consumatore di tornare una settimana dopo al negozio per sostituire il suo portatile perché in quel momento non è disposto a occuparsi del reclamo.

Cosa succede con le vendite transfrontaliere

Poiché il livello di tutela dei consumatori può variare da uno Stato membro all'altro, esistono norme specifiche nell'UE che decidono in merito alla legge applicabile se si vende a livello transfrontaliero. Le troviamo in dettaglio nei paragrafi seguenti.

In pratica, ciò significa che si dovrebbe sempre verificare la situazione legale del Paese in questione quando si vendono prodotti a consumatori in un altro Paese.

Ad esempio, il periodo di garanzia, durante il quale il venditore è responsabile per i difetti dei nuovi prodotti venduti, può essere più lungo dei due anni previsti dalla direttiva vendite UE. Se la maggior parte degli Stati membri dell'UE ha deciso di mantenere il periodo di due anni, alcuni di essi (Regno Unito, EI, FL, NL, SW come descritto nell'allegato 1) hanno invece

stabilito di concedere di più. Analogamente, gli Stati membri possono prevedere un diverso ordine delle soluzioni disponibili per il consumatore. Ad esempio, alcuni Stati membri hanno deciso che il consumatore può chiedere immediatamente la risoluzione del contratto se il prodotto non dovesse essere conforme, senza dover prima richiedere la sostituzione e la riparazione e solo in seguito la risoluzione del contratto.

Nel dicembre 2015, la Commissione europea ha adottato due proposte legislative che mirano a un'armonizzazione completa delle norme in questo settore, una per le norme contrattuali per la fornitura di contenuti digitali e una per le regole contrattuali per la vendita a distanza di merci. Sulla base della piena armonizzazione, le proposte prevedono lo stesso insieme di norme in tutti gli Stati membri.

La proposta della Commissione di una direttiva sui contratti per la fornitura di contenuti digitali affronta il problema della mancanza di norme a livello UE per i contenuti digitali difettosi. Se adottata come legge, questa direttiva proteggerebbe i consumatori quando acquistano prodotti con contenuti digitali, come eBook, film e musica o quando si abbonano a servizi digitali. La proposta sulla vendita a distanza di merci affronta le disparità tra le norme di garanzia legale tra gli Stati membri e mira a realizzare un autentico mercato unico digitale.

Trattamento specifico delle vendite indirizzate esplicitamente a consumatori stranieri

Secondo la legge dell'UE¹¹, se indirizzate le vostre attività commerciali su consumatori in Paesi dell'UE diversi dal vostro, di solito è la legge del Paese in cui il consumatore vive che va applicata al vostro contratto con il consumatore straniero. Se avete entrambi scelto una legge diversa, quella scelta non può privare il consumatore straniero della protezione

concessa dalle disposizioni imperative della legislazione del suo Paese di residenza.

Pertanto, se, ad esempio, il sito internet è indirizzato a consumatori di uno Stato membro che ha imposto requisiti linguistici ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 7, della direttiva sui diritti dei consumatori, è necessario fornire al consumatore le informazioni contrattuali nella lingua richiesta da tale Stato membro. Più in generale, ogni volta che pubblicizzi o offri i tuoi beni o servizi in altri Stati membri, devi rispettare lo standard di tutela dei diritti dei consumatori dei Paesi che scegli come target.

Quando è che si ritiene che la tua attività commerciale si rivolga direttamente ai consumatori stranieri?

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha identificato una serie di criteri non esaustivi per stabilire se le vostre attività di marketing sono "dirette" nei confronti di uno specifico Stato membro. Tali criteri comportano, ad esempio, l'uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato membro dove risiede la società, indicare numeri di telefono con un codice internazionale, l'uso di un nome di dominio di livello superiore diverso rispetto a quello dello Stato membro in cui è stabilita la tua società¹².

Se però non stai dirigendo le tue attività verso altri Paesi dell'UE e un consumatore proveniente da un altro Stato membro dell'UE ti contatta di sua iniziativa, allora si applica la tua legge nazionale.

In pratica questo cosa significa?

Quale legge sarà applicabile sui tuoi contratti transfrontalieri?

A prima vista potrebbe sembrare complesso per un piccolo operatore rispettare la legge dei vari Paesi in cui risiedono i suoi diversi clienti. Potrebbe impedire ad alcuni professionisti di offrire i propri beni o servizi oltre confine. Tuttavia, in pratica:

1. Come descriviamo nei moduli sul diritto dei consumatori, la legislazione dell'UE prevede una quantità importante di disposizioni armonizzate in materia di tutela dei consumatori. Queste regole si applicano in tutta l'UE.
2. Puoi stipulare contratti concepiti secondo la tua stessa legislazione a condizione che il consumatore accetti una clausola di scelta della tua legge. Anche in questo caso, comunque, se la legge del Paese di residenza del consumatore ha delle norme imperative più protettive per il consumatore che quelle della legge del Paese di residenza del professionista le prime prevalgono e devono essere applicate. Non puoi citare in giudizio il consumatore davanti a un tribunale di un Paese diverso da quello della sua residenza. Il consumatore, al contrario, ha la possibilità di citarti in giudizio anche davanti al tribunale del tuo Paese. Per i casi transfrontalieri, al fine di semplificare la risoluzione delle controversie, l'UE ha istituito una piattaforma ODR che consente il collegamento tra sistemi ADR in diversi Stati membri⁹.

Esempio: Se sei un professionista francese con sede a Lille e vendi i tuoi prodotti a consumatori belgi, non

⁹ Si veda il Modulo 5 di questo manuale

Allegati

ALLEGATO 1: Trasposizione nazionale delle Vendite al consumatore e Direttiva sulle garanzie

Il colore verde indica gli Stati membri che vanno oltre gli standard minimi della Direttiva 199/44/CE

Disposizioni chiave della Direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica ai consumatori	Periodo per modificare l'onere di prova	Gerarchia delle soluzioni
Austria	2	No	6 mesi	Si
Belgio	2	Si ¹⁷	6 mesi	Si
Bulgaria	2	Si ¹⁸	6 mesi	Si
Croazia	2	Si	6 mesi	Libertà di scelta
Cipro	2	Si	6 mesi	Si
Repubblica Ceca	2	Si ¹⁹	6 mesi	Si

16. Per ragioni di semplicità, l'assenza di un obbligo di notifica è inclusa in questa categoria, sebbene la direttiva in senso stretto non preveda un obbligo di notifica e piuttosto consenta agli Stati membri di includere un obbligo di notifica.

17. Il professionista e il consumatore possono concordare che il difetto di conformità deve essere notificato dal consumatore entro due mesi da quando ne è venuto a conoscenza. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen / Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), si veda:

18. http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet & Ssql = dt =% 27wet% 27 & tri = gg + come + rango & Rech = 1 & numero = 1

19. Si veda l'articolo 126 della legge sulla tutela dei consumatori. Tuttavia, l'esistenza di tale norma non è stata formalmente notificata alla Commissione europea.

20. La legge ceca specifica "il consumatore deve contattare il professionista senza indebito ritardo dopo la scoperta del difetto". Legge n. 89/2012 Coll., Il nuovo codice civile ("Nový občanský zákoník" e NCC).

Disposizioni chiave della Direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica ai consumatori	Inversione dell'onere del periodo di prova	Gerarchia delle soluzioni
Danimarca	2	Sì	6 mesi	Sì ²⁰
Estonia	2	Sì	6 mesi	Sì ²¹
Francia	2	No	2 anni	Sì
Germania	2	No	6 mesi	Sì
Grecia	2	No	6 mesi	Libertà di scelta
Ungheria	2	Sì	6 mesi	Sì
Irlanda	6*	No	6 mesi	Sì + breve termine per rifiutare ²²
Italia	2	Sì	6 mesi	Sì
Lettonia	2	Sì	6 mesi	Sì ²³
Lituania	2	Sì ²⁴	6 mesi	Libertà di scelta
Lussemburgo	2	Sì ²⁵	6 mesi	Sì ²⁶
Malta	2	Sì	6 mesi	Sì
Polonia	2	No	1 anno	Sì ²⁷
Portogallo	2	Sì	2 anni	Libertà di scelta
Romania	2	Sì	6 mesi	Sì
Slovacchia	2	Sì	6 mesi	Sì
Slovenia	2	Sì	6 mesi	Libertà di scelta
Spagna	2	Sì	6 mesi	Sì
Svezia	3	Sì	6 mesi	Sì

In Danimarca il consumatore può richiedere un rimborso se il difetto è significativo, ma non se il venditore si offre di riparare o sostituire il prodotto. Articolo 78 della legge sulla vendita di beni (Købelov):

16. Le regole estoni si basano sull'idea di una scelta libera del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di risolvere il difetto tramite riparazione o sostituzione.
17. SI n. 11/2003 - Regolamenti comunitari (alcuni aspetti della vendita di beni di consumo e garanzie associate) del 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>
18. A partire da un cambiamento legislativo nel 2015.
19. Il consumatore deve comunicare entro un termine ragionevole, ai sensi dell'articolo 6.327 del codice civile. VIII-1864 del 18 luglio 2000
20. Il consumatore deve informare il venditore di eventuali non conformità del prodotto entro un "ragionevole periodo", ma poiché questo periodo non è definito, significa in effetti due anni dopo la consegna. Ai sensi di quanto previsto dall'art. L. 212-6, comma 2, vi è un secondo termine di due anni per proporre un'azione per far valere una garanzia; va da quando il

consumatore ha segnalato la non conformità delle merci al professionista.

21. I rimedi dovrebbero essere eseguiti dal venditore entro un mese. In caso contrario, il consumatore può richiedere una sostituzione e ricevere un rimborso completo del prezzo del prodotto, oppure conservare il prodotto e ottenere un rimborso parziale. Tuttavia, il consumatore può ottenere ulteriori riduzioni di prezzo per i danni se può fornire la prova che la non conformità del bene difettoso ha creato costi aggiuntivi o è stata pericolosa per la salute.

27

Le norme polacche applicabili a partire dal dicembre 2014 si basano sull'idea di una scelta libera del rimedio, dando tuttavia al venditore la possibilità di risolvere il problema mediante riparazione o sostituzione.

Disposizioni chiave della Direttiva CSG				
Stati membri	Durata della garanzia legale (anni)	Obbligo di notifica ai consumatori	Periodo per modificare l'onere di prova	Gerarchia di soluzioni
Paesi Bassi	Nessun limite di tempo fissato	Sì	6 mesi	Sì
Regno Unito	6 (5 in Scozia) *	No	6 mesi	Sì + breve termine per rifiutare

* La responsabilità del venditore in questi Stati membri è limitata dal periodo di prescrizione.

ALLEGATO 2 - Elementi nella legislazione nazionale che hanno priorità rispetto alla Direttiva 1999/44/CE sulla vendita e sulle garanzie dei consumatori (si vedano di nuovo le caselle verdi).

Stati Membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione della garanzia legale durante riparazione/so stituzione	Periodo esatto in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio -obbligo di avere pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio -obbligo di informare i consumatori
Austria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Tempi ragionevoli	No	No (contrario) ¹⁸
Belgio	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	No	No
Bulgaria	Uniforme (2 anni)	Sì	Entro 1 mese	No	No
Croazia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Tempi ragionevoli	No	No
Cipro	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	No	No
Repubblica Ceca	Uniforme (2 anni)	No	30 giorni	No	No
Danimarca	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ¹⁹	Tempi ragionevoli	No	No
Estonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Tempi ragionevoli ²⁰	No	No
Finlandia	Differenziato	No	Tempi ragionevoli	No	No
Francia	Uniforme (2 anni)	No	1 mese	Sì	Sì
Germania	Uniforme (2 anni)	No	Tempi ragionevoli	No	No
Grecia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo	Tempi ragionevoli	Sì	No
Ungheria	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²¹	15 giorni	No	No
Irlanda	Periodo di pre- scrizione (6 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	No	No

18

In Austria il venditore informa l'acquirente che non vi sono pezzi di ricambio quando ciò è importante (quando il consumatore può utilizzare tale informazione per poter scegliere un prodotto che invece ha pezzi di ricambio disponibili).

19

Due anni per la sostituzione, tre anni per la riparazione.

20

In Estonia deve rispondere a una richiesta o un reclamo da parte del consumatore entro 15 giorni, ma non esiste una scadenza per la soluzione stessa.

21

Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

Stati Membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione e della garanzia legale durante riparazione/sostituzione	Periodo esatto in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio -obbligo di avere pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio -obbligo di informare i consumatori
Italia	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	No	Parzialmente
Lettonia	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli ²²	No	No
Lituania	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	No	No
Lussemburgo	Uniforme (2 anni)	Sì	1 mese	No	No
Malta	Uniforme (2 anni)	Sì	Tempi ragionevoli	Sì	No
Polonia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²³	Tempi ragionevoli	No	No
Portogallo	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁴	30 giorni	Sì	No
Romania	Uniforme (2 anni)	Sì	15 giorni	Sì (produttori)	No
Slovacchia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁵	30 giorni	No	No
Slovenia	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁶	8 giorni	Sì	Sì
Spagna	Uniforme (2 anni)	Nuovo periodo ²⁷	Tempi ragionevoli	Sì	No
Sweden	Uniforme (3 anni)	No	Tempi ragionevoli	Sì (in alcuni casi) ²⁸	No
Paesi	Differenziato	Sì	Tempi ragionevoli	No	No

²²

Il periodo ragionevole è di solito 30 giorni e non c'è un periodo legale.

²³

Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

²⁴ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

²⁵ Solo per la sostituzione, non per la riparazione.

²⁶ Solo per la sostituzione o componenti principali del prodotto.

Stati membri	Tipo di garanzia e durata della garanzia legale (anni)	Sospensione del garanzia a legale durante e riparazione/sostituzione	Periodo esatto in cui riparare o sostituire la merce	Pezzi di ricambio -obbligo di avere i pezzi di ricambio	Pezzi di ricambio -obbligo di informare i consumatori
Paesi Bassi					
Regno Unito	Periodo limite (6 anni, 5 in Scozia)	No	Tempi ragionevoli	No	No

27

Sospensione della garanzia legale per la riparazione, un nuovo periodo per la sostituzione.

28 Se la mancanza di pezzi di ricambio o di materiali ostacola l'utilizzo dei beni e il consumatore, al momento dell'acquisto, aveva buone ragioni per ritenere che il prodotto sarebbe stato utilizzabile, il prodotto sarà considerato difettoso in base alle norme sui difetti effettivi dei beni trovati nel Consumer Sales Act (1990: 932).

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
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

