



I requisiti informativi precontrattuali nei contratti di consumo

Modulo 1



Cos'è il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori?

- Il diritto dei consumatori dell'UE è costituito da diverse norme obbligatorie che non possono essere limitate o escluse.
- Queste regole:
 - mirano ad aiutare il consumatore a fare una scelta consapevole e informata.
 - consentono di aumentare la fiducia dei consumatori.
 - permettono di evitare sanzioni e rischi di contenzioso/responsabilità, ecc.
- Inoltre, consumatori soddisfatti tornano a fare acquisti!

Consulta anche il Consumer Law Database e il Portale Your Europe Business

Chi è il consumatore?

- Un consumatore è qualsiasi persona fisica che acquista prodotti per scopi non professionali, ma esclusivamente o prevalentemente personali.
- Le persone giuridiche, ossia le imprese o le associazioni, non possono essere considerate consumatori. Pertanto, di norma non sono tutelate dal diritto dei consumatori.
- La definizione legale di «consumatore» è pienamente armonizzata a livello europeo (è la stessa in tutti i Paesi UE).



Che cos'è un contratto di consumo?

- E' un contratto che un professionista conclude con un consumatore,
 - indipendentemente dal canale di vendita specifico (sia esso via Internet, telefono o in negozio) e
 - a prescindere dal fatto che abbia come oggetto la fornitura di beni e/o servizi e/o contenuti digitali (ad esempio eBook).
- Dal 28 maggio 2022, rientrano nella disciplina anche i contratti relativi a servizi e contenuti digitali forniti in cambio dei dati personali dei consumatori.



3 tipologie di contratti di consumo

Possono applicarsi regole diverse a:

- "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,
- "contratti fuori sede": ad es. contratti di consumo conclusi presso l'abitazione del consumatore.

Quali sono i requisiti in materia di informazione precontrattuale?



Obblighi di informazione precontrattuale = elementi informativi importanti garantire che il consumatore compia una scelta informata prima di concludere un contratto.



Anche nelle fasi precedenti, come la pubblicità, i commercianti devono comunicare tutti gli elementi di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere decisioni informate.



In caso contrario, si può configurare un'azione o un'omissione ingannevole.

Vi sono contratti con i consumatori esentati dagli obblighi di informazione precontrattuale?

Sì, per esempio:

Servizi sociali, come l'assistenza sociale e sanitari

Servizi sanitari

Contratti per il gioco d'azzardo, lotterie, casinò e scommesse

Servizi di trasporto passeggeri, con alcune eccezioni

Contratti conclusi mediante distributori automatici

Contratti relativi ai viaggi tutto compreso

- Alcune esenzioni parziali dagli obblighi di informazione precontrattuale:
 - Contratti di viaggio tutto compreso.
 - I settori finanziario ed energetico sono soggetti a regole specifiche di informazione precontrattuale.
- Scelta regolamentare da parte degli Stati membri per i “contratti di modesto valore” conclusi fuori dai locali commerciali (es. Irlanda).

8 informazioni chiave che è necessario fornire quando si opera attraverso i negozi

1. Le **principali caratteristiche** dei beni o servizi offerti
2. L'**identità** del professionista
3. Il **prezzo totale** comprensivo di tutte le tasse e le spese applicabili.
4. Tutte le modalità di **pagamento, consegna ed esecuzione**
5. Le **modalità di trattamento dei reclami**
6. L'esistenza della **garanzia legale** di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni dei servizi post-vendita, e l'eventuale garanzia commerciale.
7. La **durata** del contratto
8. Se applicabile:
 - La **funzionalità**, comprese le misure tecniche di protezione applicabili, del **contenuto digitale**, se del caso.
 - L'**interoperabilità** del contenuto digitale con hardware e software.

Dal 28 maggio 2022:

- L'**obbligo al punto 6 si applica anche ai contenuti digitali e ai servizi digitali in base ai nuovi requisiti della direttiva sui diritti dei consumatori.**
- **Il punto 7 è stato esteso anche alla compatibilità, alla funzionalità e all'interoperabilità dei servizi e dei beni digitali con elementi digitali.**

Maggiori informazioni precontrattuali a livello nazionale?



Contratti negoziati nei locali commerciali: scelta regolamentare per gli Stati membri di introdurre requisiti informativi precontrattuali aggiuntivi.



Contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
= NESSUNA deroga

Unica eccezione : requisiti linguistici relativi alle informazioni precontrattuali (es. Francia)

Gli ulteriori requisiti informativi previsti in Italia

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

- a) della denominazione legale o merceologica del prodotto;
- b) del nome o ragione sociale o marchio e sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'UE;
- c) il paese d'origine del prodotto o servizio se esterno all'UE;
- d) di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
- e) dei materiali impiegati e metodi di lavorazione se determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;
- f) 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 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.

Requisiti informativi ulteriori nei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali

- Fornire un **numero di telefono** e un **indirizzo e-mail**
- Il professionista, che agisce per conto di un altro professionista, deve indicare anche l'identità e l'indirizzo geografico di quest'ultimo professionista.
- Informare il consumatore su:
 - Il **diritto di recesso** (o la sua assenza).
 - **Costi di utilizzo dei mezzi di comunicazione a distanza**
 - L'adesione a un **codice di condotta**
 - La **durata di un contratto** vincolante per un periodo minimo di tempo
 - Le **condizioni e modalità di un deposito** o di un'altra garanzia finanziaria
 - L'esistenza di **ODR / ADR**



Modifiche alle informazioni precontrattuali con la Direttiva “Modernisation”

- È possibile utilizzare e informare il consumatore su un **mezzo di comunicazione online diverso dall'e-mail**. È importante che il consumatore possa conservare una copia della corrispondenza, compresa la data e l'ora.
- Devi indicare se il **prezzo è personalizzato sulla base di una decisione automatizzata** (es. azione coordinata della rete CPC su Tinder e Wish).
- Informazioni precontrattuali aggiuntive si applicano anche nei contratti stipulati sui mercati online:
 - ✓ **status del co-contraente,**
 - ✓ **ripartizione delle responsabilità,**
 - ✓ **applicazione o meno del diritto dei consumatori.**



Per gli acquisti online:

Il professionista deve assicurarsi che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che un ordine implica un obbligo di pagamento.

- Pulsante «**paga adesso**» / «**conferma acquisto**»

Le informazioni devono:

- Essere facili da leggere e comprendere per un consumatore medio;
- Essere fornite in modo chiaro, leggibile e comprensibile

Suggerimento: se hai dubbi sulla chiarezza delle tue informazioni, chiedi a una persona vicina (familiari, amici, colleghi, ecc.)



Quando la comunicazione a distanza (es. SMS) consente spazio o tempo limitato



- l'obbligo di informazione è **semplificato** e riguarda l'identità del professionista, caratteristiche principali del prodotto, prezzo totale, diritto di recesso, durata del contratto.
- Tutte le altre informazioni devono essere fornite in modo appropriato (es. In un documento PDF dopo l'effettivo ordine di acquisto)

Suggerimento: se hai dubbi sulla chiarezza delle vostre informazioni, chiedete a una persona vicina (familiari, amici, colleghi, ecc.)

Quale lingua scegliere?



- Ogni Stato membro può scegliere di definire la lingua in cui le informazioni devono essere fornite al consumatore.
- Nella maggior parte dei casi, si tratta della lingua o delle lingue ufficiali dello Stato membro.
- Se si forniscono le informazioni in una lingua diversa da quella richiesta, **si potrebbe ritenere che le informazioni non siano state fornite affatto.**

Cosa succede quando si offrono prodotti o servizi ai consumatori al di fuori del proprio paese?

- In base al diritto UE, se si rivolge una attività commerciali a consumatori di paesi dell'UE diversi dal vostro, di solito la legge applicabile è quella del paese in cui vive il consumatore
- Se entrambi avete scelto una legge diversa, tale scelta non può privare il consumatore della protezione garantita dalle disposizioni imperative del suo paese di residenza

Esempio: un sito web che si rivolge ai consumatori di un altro Stato membro, deve fornire al consumatore le informazioni contrattuali nella lingua richiesta da tale Stato membro.

Cosa succede quando si offrono prodotti o servizi ai consumatori al di fuori del proprio paese?

- Le attività di marketing sono "dirette" a uno specifico Stato membro: si applica la legge di tale Stato membro.
 - *Criteri non esaustivi per determinare se "dirigete" la vostra attività:*
 - *Uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato membro in cui è stabilita la vostra impresa,*
 - *Indicazione di numeri di telefono con prefisso internazionale...*
- Se tuttavia non dirigete le vostre attività verso altri paesi dell'UE e un consumatore di un altro Stato membro dell'UE vi si rivolge di propria iniziativa, **si applica la vostra legislazione nazionale.**

Quale tribunale è competente...

...quando si verifica una controversia in relazione a un contratto con il consumatore transfrontaliero?



- Sarà sempre il tribunale competente del paese in cui vive il consumatore
- Il consumatore, al contrario, ha la possibilità di citazione in giudizio anche presso il tribunale di competenza del professionista.
- Per le situazioni transfrontaliere, in caso di controversie online:
 - piattaforma ODR che consente di mettere in contatto i sistemi ADR di diversi Stati membri (sarà dismessa a partire dal 20/07/2025).

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

1. **Danno reputazionale:** si corre il rischio di deludere i propri clienti, rispetto alle loro aspettative.
2. La legge prevede una serie di conseguenze immediate importanti, ad esempio **l'estensione della durata del diritto di recesso**.
3. **Sanzioni**, come dover pagare una multa pecuniaria secondo la normativa nazionale. Ad esempio, in caso di violazioni transfrontaliere, fino al 4% del fatturato annuo del professionista per infrazioni diffuse.
4. **Rimedi contrattuali ed extracontrattuali** che il consumatore può richiedere. Ad esempio, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto e/o il risarcimento dei danni verificati a causa delle informazioni mancanti.
5. Può essere utile conoscere quali rimedi applicano i tribunali nazionali, soprattutto quando operate su mercati al di fuori del vostro Paese.

I. Direttiva «Responsabilizzare i consumatori per la transizione verde»

MIGLIORE INFORMAZIONE - modifiche alla CRD

- Nuovi obblighi informativi su:
 - Riparabilità
 - Aggiornamenti del software
- Un nuovo avviso armonizzato con un promemoria della garanzia legale
- Una nuova etichetta armonizzata per i prodotti che hanno una garanzia commerciale di durata, che è:
 - fornita per più di 2 anni
 - gratuita
 - copre l'intero prodotto.

- [Direttiva \(UE\) 2019/2161](#) la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE per quanto riguarda una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'UE in materia di tutela dei consumatori.
- Il documento di orientamento della Commissione sulla CRD del 29 dicembre 2021 [EUR-Lex - 52021XC1229\(04\) - EN - EUR-Lex](#)
- La versione consolidata della Direttiva sui diritti dei consumatori (CRD) dal 28 maggio 2022 (in tutte le lingue) [EUR-Lex - 02011L0083-20220528 - EN - EUR-Lex](#)
- Il recente rapporto di attuazione della Direttiva «Modernisation» (giugno 2024) [EUR-Lex - 52024DC0258R\(01\) - EN - EUR-Lex](#)
- Direttiva (UE) 2024/825 sull'empowerment dei consumatori per la transizione verde [Directive - EU - 2024/825 - EN - EUR-Lex](#)



Grazie per l'attenzione

