

# ***LA NUOVA TUTELA DEI CONSUMATORI***

*Più tutele per i consumatori italiani ed europei: è l'effetto della direttiva europea recepita dal decreto legislativo n.21 del 21 febbraio 2014 sui contratti stipulati dal 14 giugno 2014 sulla quale vigilerà l'Antitrust. Molte le novità soprattutto per i contratti a distanza, stipulati via internet e comunque fuori dai locali commerciali: dall'ampliamento della durata del diritto di ripensamento ai tempi stretti per ottenere il rimborso di quanto pagato.*

*Immediatamente operativa la norma che affida in via esclusiva all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la competenza in materia di pratiche commerciali scorrette anche nei settori regolati. Sui provvedimenti l'Antitrust dovrà acquisire il parere delle Autorità di regolazione competenti.*

*Di seguito le maggiori novità del decreto che integrano il Codice del Consumo, a seconda che si tratti di contratti stipulati nei locali commerciali o di contratti a distanza.*

## ***CONTRATTI NEI LOCALI COMMERCIALI***

### **1) Più informazioni per i consumatori**

Si amplia il contenuto delle informazioni pre-contrattuali che le imprese devono dare ai consumatori: non solo le caratteristiche principali dei beni e servizi offerti, l'identità del professionista e il prezzo ma anche i diritti e le facoltà riconosciute al consumatore dalla legge (come, ad esempio, i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità).

### **2) Tempi stretti per le consegne**

I beni devono essere consegnati al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto. Se la consegna non avviene entro il termine stabilito il consumatore può fissare un tempo 'supplementare' trascorso il quale ha diritto di risolvere il contratto. Se il venditore si rifiuta di consegnare i beni o i 30 giorni sono un termine essenziale, vista la tipologia di acquisto, il consumatore può recedere senza dare termini aggiuntivi.

### **3) No a supplementi per l'utilizzo dei mezzi di pagamento**

Il venditore o il prestatore di servizi non può imporre ai consumatori spese per l'uso di strumenti di pagamento diversi dal contante o tariffe che superino quelle sostenute in relazione all'uso di strumenti di pagamento determinati. Si tratta di una norma già presente nel nostro ordinamento che il decreto ha però voluto ribadire.

#### **4) Per i danni, rischi a carico del venditore**

Ogni rischio di perdita o danneggiamento dei beni è a carico del venditore fino a quando il consumatore non ha preso fisicamente possesso del bene.

#### **5) Tariffe base per i numeri telefonici dedicati**

Al consumatore non può essere imposto di pagare un costo superiore alla tariffa base della linea telefonica utilizzata dall'impresa per essere contattato dal consumatore per avere informazioni sul contratto concluso (non possono essere utilizzati ad esempio numeri dedicati all'assistenza post-vendita più onerosi). La tariffa base è stabilita da ciascun operatore telefonico in relazione alla linea utilizzata.

#### **6) No a format precompilati per i servizi aggiuntivi**

Chi offre un bene o un servizio, se propone servizi aggiuntivi (ad esempio assicurazioni facoltative nel caso di biglietti di trasporto) dovrà richiedere il consenso esplicito del consumatore: le opzioni di acquisti aggiuntivi dovranno essere appositamente selezionate. Viene in sostanza imposto un *opt-in* da parte del consumatore ed escluso il meccanismo di *opt-out* in base al quale è il consumatore a dover rifiutare espressamente la prestazione che altrimenti si intende tacitamente richiesta o accettata (es. caselle *pre-flaggate*).

#### **7) Maggiore protezione nell'acquisto di contenuti digitali**

Per chi acquista contenuti digitali sono previste informazioni più trasparenti: il venditore dovrà chiarire eventuali limiti di compatibilità con i dispositivi hardware e software e gli eventuali limiti di riproducibilità dei contenuti stessi.

## ***CONTRATTI A DISTANZA***

### **1) Mai più costi nascosti e 'trappole' su Internet**

Oroscopi, ricette, suonerie e giochi elettronici non potranno più essere pubblicizzati come 'gratis' salvo poi nascondere costosi abbonamenti mensili o settimanali. I consumatori dovranno infatti confermare esplicitamente di avere compreso che l'offerta è a pagamento. Il decreto stabilisce che se l'ordine deve essere effettuato azionando un pulsante o un *link* questi devono indicare in modo inequivocabile che con tale click il consumatore si obbliga a pagare una somma di danaro. **In caso contrario, il consumatore non è vincolato al contratto o all'ordine e, dunque, non è obbligato a pagare.**

### **2) Contratti telefonici validi solo dopo la firma**

In base al decreto, per i contratti a distanza che vengono conclusi per telefono l'impresa deve confermare l'offerta al consumatore che è vincolato solo dopo averla firmata o dopo averla accettata per iscritto anche mediante firma elettronica. Il consumatore deve comunque avere la disponibilità del contratto. In caso di servizi, la conferma da parte del professionista deve avvenire prima dell'erogazione del servizio stesso. In ogni caso, è previsto che il servizio non venga prestato (inclusa la fornitura di acqua, gas o elettricità, o teleriscaldamento) nei 14 giorni validi per il recesso a meno che il consumatore non richieda esplicitamente la prestazione del servizio stesso.

### **3) Prezzi trasparenti e comprensivi di tutte le voci**

I venditori dovranno chiarire il costo totale del prodotto o servizio offerto, comprensivo di qualsiasi extra. I consumatori non dovranno pagare costi aggiuntivi se non sono stati espressamente informati dei costi stessi prima di inviare l'ordine

### **4) 14 giorni per ripensarci**

Il tempo a disposizione per esercitare il diritto di recesso nel caso di vendite a distanza (su internet, via telefono ma in genere fuori dal negozio) è di 14 giorni. Si arriva a un anno e 14 giorni se il venditore non ha adeguatamente informato il consumatore sull'esistenza del diritto stesso. Il decreto stabilisce le informazioni standard che devono essere fornite al consumatore, con un modello allegato (vedi allegato A). In caso di violazione degli obblighi informativi il consumatore non deve sostenere neppure il costo diretto di restituzione dei beni

### **5) Rimborsi più veloci in caso di recesso**

Se il consumatore cambia idea ed esercita il diritto di recesso, dovrà ricevere il rimborso di quanto pagato entro i 14 giorni successivi, con lo stesso strumento di pagamento utilizzato per acquistare il bene o il servizio. I costi di spedizione saranno comunque a carico del venditore mentre saranno a carico del consumatore i costi di restituzione.

## **6) Modello standard per il recesso**

Per esercitare il diritto di recesso il consumatore potrà utilizzare un modello standard, valido per tutti i paesi europei, allegato al decreto (vedi allegato B) ma sarà valida qualsiasi altra forma di espressione della volontà di recedere

## **7) Informazioni chiare sui costi della restituzione della merce**

Se il venditore vuole addebitare al consumatore i costi della restituzione del bene conseguente all'esercizio del diritto di recesso deve informarlo sull'esistenza dei costi stessi indicando il costo massimo. In mancanza di tali informazioni le spese di restituzioni saranno a carico del venditore.

## **8) I contratti esclusi**

La nuova normativa non si applica ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali se il consumatore deve pagare un corrispettivo non superiore ai 200 euro. Non si applica inoltre ad alcune tipologie di contratto come i contratti di credito al consumo, ai contratti a distanza di servizi finanziari, alla multiproprietà, ai contratti stipulati con l'intervento di un pubblico ufficiale - tra cui i notai -, ai contratti turistici.

## **9) I poteri dell'Autorità**

Il decreto attribuisce all'Autorità gli stessi poteri istruttori e sanzionatori previsti per le pratiche commerciali scorrette: l'Antitrust potrà dunque comminare sanzioni fino a 5 milioni di euro alle imprese che non rispettano la nuova normativa.