



COMMISSIONE EUROPEA

COMUNICATO STAMPA

Bruxelles, 13 giugno 2014

I diritti dei consumatori entrano nell'era digitale a vantaggio di 507 milioni di cittadini



Buone notizie per più di 507 milioni di consumatori europei: da oggi - grazie a una nuova normativa UE - i loro diritti risultano rafforzati su tutto il territorio dell'Unione. La nuova [direttiva UE sui diritti dei consumatori](#), ormai in vigore, ne potenzia ovunque i diritti per qualunque acquisto essi facciano, sia online sia in un negozio. Anche le imprese potranno beneficiare di queste nuove norme che creano condizioni di parità e rendono meno oneroso offrire prodotti e servizi in un contesto transfrontaliero. La nuova normativa garantisce, ad esempio, che i consumatori abbiano diritto in tutta l'UE a 14 giorni di tempo - rispetto a 7 fino a ieri - per cambiare idea o recedere da qualsiasi acquisto effettuato online o al di fuori di locali commerciali (quando il venditore si reca al domicilio del consumatore). Le nuove norme vietano inoltre le sovrattasse per l'utilizzo di carte di credito e servizi di assistenza telefonica, e il ricorso a caselle preselezionate sui siti web per caricare dei pagamenti supplementari (ad esempio al momento dell'acquisto online di biglietti aerei). Per garantire che queste nuove norme siano applicate in modo uniforme in tutta l'UE, consentendo al consumatore di beneficiarne indipendentemente dallo Stato membro in cui si trova, la Commissione europea ha inoltre elaborato un [documento di orientamento](#) per le autorità nazionali che comprende un modulo facoltativo da riportare sui prodotti digitali contenente informazioni essenziali per i consumatori.

"Oggi l'Europa pone fine ai raggiri online a danno dei consumatori. A partire da oggi i consumatori dell'Unione europea possono far valere i diritti riconosciuti loro dalla nuova direttiva; ciò vuol dire: non più caselle preselezionate al momento di acquistare un biglietto aereo, non più oneri aggiuntivi per pagamenti online con carta di credito e non più commercianti che negano la possibilità di restituire il bene acquistato online", afferma Viviane Reding, Vicepresidente e Commissaria UE per la Giustizia. "La fiducia dei consumatori è la migliore notizia per il nostro mercato unico. Mettere il consumatore in posizione di comando, accrescendone la fiducia, rappresenta il pacchetto di stimolo economico più a buon mercato che l'Europa possa attuare. La Commissione europea dovrà ora verificare che gli Stati membri si attengano rigorosamente a ciò che hanno concordato, applicando le norme correttamente e garantendo ai consumatori i diritti che si meritano."

La nuova [direttiva sui diritti dei consumatori](#) armonizza diversi aspetti importanti delle normative nazionali a loro tutela, ad esempio le informazioni da fornire al consumatore prima dell'acquisto di beni e servizi e il diritto di annullare gli acquisti online. Una maggiore armonizzazione significa che, da oggi, i consumatori possono contare sugli stessi diritti in tutta l'UE, a prescindere dal luogo in cui si è svolto l'acquisto. Significa inoltre norme più semplici e più prevedibili per i commercianti, che disporranno d'ora in poi di maggiori incentivi per espandere le loro attività a livello transfrontaliero.

In base alla nuova normativa UE (cfr. [la scheda informativa](#) al riguardo) oggi i consumatori dell'Unione possono contare su (cfr. allegato per maggiori informazioni):

- maggiore trasparenza dei prezzi,
- eliminazione delle sovrattasse ingiustificate per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica,
- divieto di caselle preselezionate su internet, ad esempio quando si acquistano biglietti aerei,
- prolungamento del periodo di ripensamento, da 7 giorni a 14 giorni, ovunque nell'Unione europea,
- diritti di rimborso più solidi, entro 14 giorni dall'annullamento dell'acquisto da parte del consumatore,
- norme che vietano le trappole online, quali offerte internet a titolo apparentemente gratuito ma in realtà a pagamento (per esempio oroscopi o ricette),
- migliore protezione in relazione ai contenuti digitali, in particolare riguardo alle informazioni su software e hardware utilizzati dai prodotti.

Contesto

Nell'ottobre 2008 la Commissione aveva proposto una serie di nuovi diritti per i consumatori ([IP/08/1474](#)). L'accordo definitivo tra il Parlamento europeo e il Consiglio sulla direttiva sui diritti dei consumatori era stato raggiunto nel giugno 2011, grazie all'intervento della Commissaria per la Giustizia Viviane Reding, prima dell'adozione formale della normativa il 10 ottobre dello stesso anno ([MEMO/11/675](#)). I governi hanno avuto a disposizione due anni - fino al 13 dicembre 2013 - per attuare le norme a livello nazionale, per poi farle entrare effettivamente in vigore entro il 13 giugno 2014.

Nel marzo 2014 la Commissione europea ha [lanciato una campagna sui diritti dei consumatori](#) che informa i cittadini sui loro diritti nell'ambito della normativa UE e su dove ottenere consulenza e aiuto in caso di domande o problemi ([MEMO/14/191](#)). La campagna è rivolta in particolare ai consumatori di 8 paesi: Bulgaria, Cipro, Grecia, Italia, Lettonia, Polonia, Portogallo e Spagna.

Per ulteriori informazioni

Homepage di Viviane Reding, Commissaria UE per la Giustizia:

<http://ec.europa.eu/reding>

La Vicepresidente su Twitter: [@VivianeRedingEU](https://twitter.com/VivianeRedingEU)

Commissione europea - direttiva sui diritti dei consumatori:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/index_en.htm

La DG Giustizia su Twitter: [@EU_Justice](https://twitter.com/EU_Justice)

Contatti:

[Mina Andreeva](mailto:Mina.Andreeva@ec.europa.eu) (+32 2 299 13 82)

[Natasha Bertaud](mailto:Natasha.Bertaud@ec.europa.eu) (+32 2 296 74 56)

Per il pubblico: contattare **Europe Direct** telefonicamente allo **00 800 6 7 8 9 10 11**
o per [e-mail](mailto:europa@ec.europa.eu)

Allegato: le 10 novità principali della nuova normativa UE in materia di protezione dei consumatori

1) La proposta eliminerà spese e costi nascosti su internet

I consumatori saranno protetti dalle "**trappole dei costi**" su internet, incluse le situazioni in cui i truffatori si fanno pagare con l'inganno per servizi cosiddetti "gratuiti", quali oroscopi o ricette. Da adesso in poi, i consumatori dovranno confermare esplicitamente di aver capito che il servizio è a pagamento.

2) Maggiore trasparenza dei prezzi

I venditori dovranno indicare chiaramente il **costo totale** del prodotto o servizio, incluso qualunque addebito supplementare. Gli acquirenti online non dovranno pagare spese o altri costi se non ne sono stati adeguatamente informati prima di effettuare l'ordine.

3) Divieto delle caselle preselezionate sui siti web

Quando si fanno acquisti online, ad esempio per un biglietto aereo, è possibile che vengano offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto. Questi servizi supplementari possono essere offerti mediante le cosiddette "caselle preselezionate". Attualmente i consumatori sono spesso costretti a deselezionare queste caselle se non desiderano i servizi supplementari. Con la nuova direttiva, le caselle preselezionate saranno vietate in tutta l'Unione europea.

4) 14 giorni per cambiare idea su un acquisto

Il **periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto** è portato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette finora prescritti dalla normativa dell'UE). I consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione, se cambiano idea.

- Un'ulteriore protezione dalla carenza di informazioni: qualora un venditore non **informi chiaramente** il cliente circa il diritto di recesso, la durata del periodo di ripensamento è estesa a un anno.
- I consumatori saranno tutelati e beneficeranno del diritto di recesso anche in caso di **visite effettuate su richiesta**, vale a dire quando il commerciante ha precedentemente chiamato il consumatore sollecitando con insistenza una visita. Inoltre, non sarà più necessario operare una distinzione tra visite effettuate su richiesta e visite non richieste; sarà così evitata l'elusione delle norme.
- Il diritto di recesso è esteso alle **aste online**, come eBay, benché le merci acquistate tramite asta possano essere restituite solo se acquistate da un venditore professionista.
- Il **periodo di recesso** decorrerà dal momento in cui il consumatore riceve le merci e non, come prima, dal momento della conclusione del contratto. Le norme si applicano a vendite via internet, per telefono e per corrispondenza e a vendite effettuate al di fuori di punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un "party Tupperware" o durante una gita organizzata dal commerciante.

5) Maggiori diritti di rimborso

I commercianti sono tenuti a **rimborsare** i consumatori per il prodotto **entro 14 giorni dal recesso**. Il rimborso deve coprire anche le **spese di consegna**. In generale, il **commerciante** assume su di sé il **rischio di eventuali danni** alle merci che si verificano durante il trasporto fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso.

6) Introduzione di un modulo di recesso standard per l'intera UE

I consumatori disporranno di un modulo di recesso standard che potranno usare (senza essere obbligati a farlo) se, avendo cambiato idea, desiderano recedere da un contratto concluso a distanza o a domicilio. Ciò renderà più facile e rapido il recesso se il contratto è stato concluso nell'UE.

7) Eliminazione di sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica

I commercianti non potranno più addebitare ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con **carta di credito** (o altri mezzi di pagamento), se non i costi effettivamente sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I commercianti che mettono a disposizione **linee telefoniche di assistenza**, su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto, non potranno addebitare più dei normali costi telefonici per le telefonate effettuate.

8) Informazioni più chiare su chi sopporta le spese di restituzione delle merci

Se i commercianti intendono far sostenere ai clienti i costi di resa delle merci in caso di ripensamento, essi devono **informarne chiaramente e preventivamente** i consumatori, altrimenti tali costi rimarranno a loro carico. Prima della vendita, il commerciante deve fornire almeno una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti, ad esempio un divano, acquistate via internet o per corrispondenza, così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare.

9) Tutela rafforzata dei consumatori riguardo ai prodotti digitali

Anche le informazioni sui **contenuti digitali** devono essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione - che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto.

I consumatori avranno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino a quando ha inizio l'effettivo processo di download.

10) Introduzione di norme comuni per le imprese, che renderanno più agevoli gli scambi in tutta Europa

Tra queste figurano:

- un unico gruppo di norme fondamentali per i contratti a distanza (vendite per telefono, per corrispondenza o via internet) e per i contratti conclusi al di fuori dei punti vendita (vendite concluse fuori dai locali della società, ad esempio per strada o a domicilio) nell'Unione europea, che creino **eque condizioni di concorrenza e riducano i costi delle operazioni** per i commercianti transfrontalieri, specialmente nel caso delle vendite via internet;
- **moduli standard** che faciliteranno l'attività delle imprese: un modulo da compilare contenente le informazioni obbligatorie sul diritto di recesso;

norme specifiche previste per le piccole imprese e le imprese artigiane, ad esempio per gli idraulici. Non vi sarà diritto di recesso nel caso di riparazioni urgenti e di lavori di manutenzione. Gli Stati membri potranno anche decidere di esentare da alcuni obblighi di informazione i commercianti a cui i consumatori chiedono di effettuare a domicilio lavori di riparazione o di manutenzione di un valore inferiore a 200 €.