

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt, is smiling and looking at a laptop. She is holding a small, light-colored ceramic mug in her left hand. She is standing in a pottery workshop, with shelves of various pottery items in the background. The scene is warmly lit, suggesting a cozy and creative environment.

Modulo 1

Obblighi informativi precontrattuali

OTTOBRE 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

CLAUSOLA DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ:

Le informazioni e le opinioni contenute nella presente pubblicazione sono quelle dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione. La Commissione non garantisce l'esattezza dei dati contenuti nella presente pubblicazione. Né la Commissione né qualsiasi persona che agisca per suo conto può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Il presente documento non è giuridicamente vincolante e non costituisce un'interpretazione formale del diritto dell'UE o nazionale, né può fornire una consulenza legale completa. Non intende sostituire alcuna consulenza legale professionale su questioni particolari.

Si ricorda ai lettori che la legislazione dell'UE e nazionale è in costante aggiornamento: qualsiasi versione cartacea dei moduli deve essere verificata sulla base di eventuali aggiornamenti sul sito web www.consumerlawready.eu.

OTTOBRE 2022

Indice

Introduzione	6
Posso escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori?	9
Chiunque compra da me è un consumatore?	9
Cosa succede in caso di transazioni a duplice scopo?	10
Cos'è un contratto con i consumatori?	11
Quali sono i requisiti in materia di informazione precontrattuale?	12
I contratti stipulati con i consumatori sono esentati dagli obblighi di informazione precontrattuale stabiliti dalla direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori?	12
Quali obblighi di informazione precontrattuale si applicano ai contratti stipulati con i consumatori nel mio negozio ("contratto dei locali commerciali")?	13
Ulteriori obblighi di informazione precontrattuale per i contratti dei locali commerciali ai sensi del diritto nazionale	16
Quali obblighi di informazione si applicano ai contratti stipulati con i consumatori a distanza o al di fuori dei locali commerciali?	16
Come presentare le informazioni precontrattuali e contrattuali?	20
Che cosa significa in termini pratici?	20
In quale lingua devono essere presentate queste informazioni precontrattuali e contrattuali?	21
Nel caso di contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali, è sufficiente che io dica oralmente al consumatore tutte queste informazioni?	21
Devo presentare queste informazioni precontrattuali e contrattuali in modi diversi, a seconda di chi sono i miei consumatori destinatari?	22
Cosa succede con le vendite transfrontaliere?	22
Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati Membri	22
A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro?	23
Che cosa significa questo per te in pratica?	23
In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?	24

Quali sono le conseguenze se non fornisco i requisiti in materia di informazioni precontrattuali?	24
Allegato 1 – Applicazione delle scelte normative della CRD da parte degli Stati membri.....	35

"Assicurarsi che tutti i commercianti rispettino l'obbligo di informare i consumatori in modo chiaro e completo prima che acquistino garantisce la parità di condizioni sul mercato"

Operatore commerciale

"Se i commercianti mi informano in modo chiaro e completo, questo migliora la mia fiducia sia in loro che nel mercato"

Consumatore

"Informazioni chiare e complete prima di acquistare mi aiutano a prendere decisioni corrette sul fatto che io voglia o no determinati prodotti"

Consumatore

Introduzione

Caro imprenditore,

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

Il progetto Consumer Law Ready è un progetto europeo gestito da EUROCHAMBRES (Associazione delle camere di commercio e dell'industria europee, in un consorzio con BEUC (l'Organizzazione europea dei consumatori) e SMEUnited (Associazione delle PMI dell'artigianato e dell'industria in Europa). È finanziato dall'Unione Europea con il sostegno della Commissione Europea.

L'obiettivo del progetto è quello di assistervi nel rispetto dei requisiti del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori.

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da diversi atti legislativi adottati dall'Unione europea negli ultimi 25 anni e convertiti da ciascuno stato membro nel rispettivo diritto nazionale. Nel 2017 la Commissione europea ha concluso una valutazione per verificare se le norme siano ancora idonee allo scopo. Il risultato è stato complessivamente positivo¹. La conclusione principale è che le norme esistenti devono essere applicate meglio dalle autorità e meglio conosciute dalle imprese e dai consumatori. Il progetto Consumer Law Ready mira a migliorare la conoscenza dei professionisti, in particolare delle PMI, in merito ai diritti dei consumatori e ai rispettivi doveri legali.

Il manuale è composto da cinque moduli. Ciascuno di essi si occupa di un tema specifico del diritto dei consumatori dell'UE:

- Il modulo 1 riguarda le norme sugli obblighi informativi precontrattuali
- Il modulo 2 presenta le norme sul diritto del consumatore di recedere da contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali
- Il modulo 3 si concentra sui rimedi che gli operatori devono fornire quando non sono conformi al contratto
- Il modulo 4 si concentra sulle pratiche commerciali e clausole contrattuali sleali
- Il modulo 5 introduce la risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma online per la risoluzione delle controversie (ODR), un sito web ufficiale gestito dalla Commissione Europea dedicato ad aiutare i consumatori e i professionisti a risolvere le loro controversie in via extragiudiziale.

Questo manuale è solo uno dei materiali didattici creati nell'ambito del progetto Consumer Law 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. È inoltre possibile connettersi con esperti e altre PMI attraverso un forum.

¹ Ulteriori informazioni sulla valutazione, i risultati e le azioni di follow-up sono disponibili sul sito web della Commissione europea: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Il modulo 1 del manuale mira a familiarizzare con le informazioni precontrattuali che l'operatore deve divulgare prima di concludere un contratto con un consumatore. Descrive quali informazioni, come e quando è necessario fornirle, e fornisce suggerimenti atti a facilitare la propria conformità alla legge.

Il modulo presenta gli obblighi di informazione precontrattuale di cui alla direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori (direttiva sui diritti dei consumatori – CRD), che è stata recepita nelle legislazioni nazionali degli Stati Membri dell'UE. Per maggiori informazioni sulle disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori, consultare il [documento di orientamento della Commissione Europea](#)² disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

La direttiva sui diritti dei consumatori è stata modificata dalla [direttiva \(UE\) 2019/2161](#), del 27 novembre 2019, su una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione in materia di protezione dei consumatori. Gli stati membri dell'UE devono recepire tali modifiche nel loro ordinamento giuridico nazionale entro il 28 novembre 2021 e applicare le nuove norme a decorrere dal 28 maggio 2022. Le modifiche relative alle informazioni precontrattuali sono presentate in questo modulo in caselle separate con il titolo "Nuove norme a partire dal 28 maggio 2022". Inoltre, la [direttiva \(UE\) 2019/770](#) in relazione a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuti e servizi digitali (direttiva sul contenuto digitale) introdurrà una garanzia giuridica per essi³. Di conseguenza, i professionisti dovranno informare i loro consumatori in merito alla garanzia legale in relazione ad un contenuto o servizio digitale prima della conclusione di un contratto. Anche queste modifiche saranno portate alla vostra attenzione in questo modulo.

Oltre a tali requisiti orizzontali, altri obblighi di informazione, principalmente settoriali, potrebbero applicarsi – indipendentemente o in combinazione con gli obblighi di informazione della CRD – a seconda del tipo di contratto (ad esempio, credito al consumo, pacchetti turistici, ecc.). Questi altri requisiti non rientrano nell'ambito di applicazione del presente manuale, ma vi incoraggiamo a familiarizzarci anche in considerazione della vostra specifica area di attività. In effetti, in caso di conflitto tra le norme settoriali e le norme generali, le norme settoriali dovrebbero applicarsi. La [banca dati](#) sul diritto dei consumatori⁴ e il [portale Your Europe Business](#)⁵ possono aiutarvi a raccogliere le informazioni pertinenti o contattare la vostra organizzazione aziendale locale.

Ci auguriamo che le informazioni fornite nel Manuale siano utili.

² Cfr. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Cfr. modulo 3 – Diritti dei consumatori e garanzie

⁴ Cfr. https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Cfr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

MODULE 1

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

Il diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori è costituito da norme diverse.

Esse riguardano l'equità delle pratiche commerciali, l'equità delle clausole contrattuali, gli obblighi di informazione precontrattuale, il diritto di recesso del consumatore e altre norme di tutela dei consumatori specifiche per determinati tipi di contratti stipulati con i consumatori (ad esempio contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali, contratti conclusi a distanza, ad esempio online) e/o specifici per settore (ad esempio contratti di credito al consumo, contratti di pacchetto turistico, contratti di multiproprietà, norme di buona garanzia, ecc.).

Se una norma della legislazione settoriale specifica dell'UE è in contrasto con una norma della direttiva sui diritti dei consumatori, la regola del settore specifico prevale e si applica a tale settore specifico.

All'inizio il rispetto di tutte le leggi sui consumatori potrebbe sembrare difficile. Ora che avete questo manuale nelle vostre mani, avete quello che vi serve per rispettare meglio la legge! A seconda della vostra area di attività, assicuratevi di conoscere anche gli altri requisiti relativi alle informazioni generali e/o settoriali.

 Come indicato in precedenza, la [banca dati](#) sul diritto dei consumatori⁶ e il [portale "La tua Europa per le imprese"](#)⁷ possono aiutarvi a trovare le informazioni pertinenti e la vostra organizzazione imprenditoriale locale.

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

Se stai vendendo beni o servizi ad un consumatore, né tu né altri possono escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori.

Ad esempio, è illegale scrivere clausole contrattuali che indichino l'intenzione di escludere o limitare l'applicazione del diritto dei consumatori, quali: "Al presente contratto non si applicano le norme in materia di contratti dei consumatori, ma le norme del diritto contrattuale generale". Affermarlo non solo resterebbe privo di effetti giuridici e non sarebbe vincolante per il consumatore, ma può anche, in determinate circostanze, rappresentare una clausola contrattuale abusiva⁸.

Chiunque compra da me è un consumatore?

I requisiti del diritto dei consumatori dell'UE si applicano a voi ogni volta che offrite i vostri prodotti (beni, servizi, contenuti digitali) a un "consumatore" in qualsiasi paese dell'UE. Pertanto, la definizione di "consumatore" è fondamentale.

Il consumatore è qualsiasi persona fisica che acquista un prodotto da voi che poi non utilizzerà per scopi professionali, ma solo per scopi personali.

Esempio: Un consumatore può essere un individuo che acquista una stampante in un negozio con sede fisica per le proprie esigenze personali o che acquista un libro da un commerciante online.

⁶ Cfr. Banca dati sul diritto dei consumatori
https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Cfr. <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Cfr. modulo 4 sulle pratiche commerciali sleali e le clausole contrattuali sleali



Un consumatore può essere solo una persona fisica. Le persone giuridiche, ossia le imprese o le associazioni, non possono essere considerate consumatori. Tuttavia, in alcuni Stati membri, tali enti godono di un livello di protezione simile a quello che alcune norme a tutela dei consumatori per offrire protezione anche alle imprese o ad alcune associazioni. Gli Stati membri non possono introdurre una diversa definizione giuridica di "consumatore", che è invece pienamente armonizzata a livello europeo. 🇪🇺

Quando qualcuno acquista prodotti per scopi professionali, ad esempio, se si desidera rivenderli ulteriormente nella catena di approvvigionamento in linea di principio il diritto dei consumatori non si applica.

Esempio: la persona che acquista piatti e posate per il ristorante che gestisce non è un consumatore; pertanto, il diritto dei consumatori non si applicherà, ad eccezione delle disposizioni della direttiva 2001/95/CE sulla sicurezza generale dei prodotti. Allo stesso modo, se la vostra azienda fornisce servizi di pulizia finestra ad un'altra società, il diritto dei consumatori non si applicherà. Tuttavia, in tali casi, si applicheranno altre serie di norme UE e/o nazionali. 🇪🇺

In alcuni paesi, l'uso di una partita IVA è una buona indicazione del fatto che un acquirente agisca o meno come consumatore.

Cosa succede in caso di transazioni a duplice scopo?

Potreste chiedervi: cosa succede quando qualcuno acquista un prodotto sia per uso personale che professionale?

Esempio 1: un avvocato compra un computer che utilizzerà per scrivere e-mail alla sua famiglia, ma anche per redigere briefing per i suoi clienti.



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



Il diritto dei consumatori si applica in tali situazioni in cui il contratto di vendita o di servizio ha una dimensione sia personale che professionale.

Si tratta di un "contratto a duplice scopo": un bene o un servizio ha un duplice scopo. In tali casi, al fine di determinare l'applicabilità del diritto dei consumatori, è necessario verificare l'obiettivo prevalente di tale contratto. In altre parole, il compito è quello di verificare

se l'avvocato utilizzerà il suo computer più per scrivere e-mail personali o per la preparazione di documenti per i suoi clienti. Allo stesso modo, la domanda è se la casa menzionata rappresenti più un luogo per vendere vestiti o una casa di famiglia.

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

Cos'è un contratto con i consumatori?

Per contratto con un consumatore si intende qualsiasi contratto concluso da un professionista con un consumatore, indipendentemente dal canale (ad esempio su Internet, per telefono o in un negozio) e indipendentemente dal fatto che abbia per oggetto la fornitura di beni, servizi e/o contenuti digitali.

Ad esempio, un contratto concluso online con il consumatore per la vendita di un libro.

La CRD distingue tra i "contratti dei locali commerciali" (ad esempio i contratti stipulati con i consumatori in un negozio), i "contratti a distanza" (ad esempio i contratti stipulati con i consumatori su Internet o per telefono) e i "contratti negoziati fuori dei locali commerciali" (ad esempio i contratti stipulati con i consumatori a domicilio).

Contrariamente ai "contratti dei locali commerciali", i "contratti a distanza" sono quelli in cui non vi è simultanea presenza fisica del commerciante e del consumatore al momento della conclusione del contratto. Esempi tipici di contratti conclusi a distanza sono quelli conclusi per corrispondenza, online o telefonicamente. I contratti a distanza comprendono anche situazioni in cui il consumatore visita i locali commerciali semplicemente per raccogliere informazioni sui beni o servizi, ma successivamente negozia e conclude il contratto a distanza. Al contrario,

un contratto avviato mediante comunicazione a distanza (ad esempio un'e-mail o una telefonata per fissare un appuntamento o effettuare una prenotazione), ma concluso nei locali commerciali del professionista, non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza.



I "contratti negoziati fuori dei locali commerciali" sono quelli conclusi alla presenza fisica simultanea del professionista e del consumatore, ma in un luogo che non è il locale commerciale del professionista. I locali commerciali comprendono i locali in qualsiasi forma (ad esempio negozi, bancarelle, ecc.) che fungono da sede permanente o abituale per il commerciante. I locali commerciali comprendono anche i locali che il commerciante utilizza su base stagionale (ad esempio gelateria in spiaggia durante l'estate). In genere, i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali sono quelli stipulati a domicilio o sul luogo di lavoro del consumatore o durante un'escursione organizzata dal commerciante.



Mentre per i contratti dei locali commerciali gli Stati Membri possono aggiungere requisiti precontrattuali a quelli stabiliti nella CRD⁹, per i contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali gli obblighi di informazione precontrattuale sono tutti stabiliti in tale direttiva e gli Stati membri non possono aggiungerne altri. Pertanto, se desideri offrire i tuoi beni o servizi a consumatori in diversi paesi dell'UE, puoi farlo dal tuo sito web semplicemente assicurandoti di tradurre correttamente in tutte le lingue pertinenti esattamente le stesse informazioni precontrattuali complete e complete. A partire dal 28 maggio 2022, i consumatori beneficeranno dei loro diritti anche quando non pagano in denaro per un servizio/contenuto digitale ma forniscono dati personali (a meno che tali dati non siano strettamente necessari per fornire il contenuto digitale, ad esempio l'indirizzo di posta elettronica al quale il contenuto digitale deve essere fornito).

Quali sono i requisiti in materia di informazione precontrattuale?

Gli obblighi di informazione precontrattuale sono elementi di informazione che sono stati identificati dal legislatore come importanti per garantire che il consumatore compia una scelta informata prima di

concludere un contratto. La CRD stabilisce un elenco generale di informazioni che un professionista deve comunicare al consumatore prima che il consumatore concluda un contratto nei locali commerciali, negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza.

Si noti che, anche nelle fasi precedenti a quella precontrattuale, ad esempio durante la pubblicità, i professionisti di tutta l'UE devono agire secondo la diligenza professionale e comunicare tutti gli elementi di cui i consumatori medi avrebbero bisogno per prendere decisioni di transazione informate. L'inosservanza può costituire un'azione ingannevole o un'omissione.¹⁰

I contratti stipulati con i consumatori sono esentati dagli obblighi di informazione precontrattuale stabiliti dalla direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori?

Sì, gli obblighi di informazione precontrattuale stabiliti 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;
- c) contratti per il gioco d'azzardo, comprese le lotterie, i giochi da casinò e le transazioni di scommesse;
- d) contratti di servizi finanziari, quali diversi contratti di credito al consumo;
- e) contratti per la creazione, l'acquisto o il trasferimento di beni immobili o di diritti su beni immobili;

⁹ Cfr. allegato 1

¹⁰ Cfr. modulo 4 sulle pratiche commerciali sleali e le clausole contrattuali sleali.

- f) contratti per la costruzione di nuovi edifici, la sostanziale trasformazione di edifici esistenti e per l'affitto di alloggi a fini residenziali;
- g) contratti relativi ai viaggi "tutto compreso"¹¹;
- h) contratti di multiproprietà, prodotti per le vacanze di lungo periodo, contratti di rivendita e di scambio;
- i) i contratti che, conformemente alle legislazioni nazionali degli Stati membri, sono stipulati da un funzionario pubblico che ha l'obbligo legale di essere indipendente e imparziale e che deve garantire, fornendo informazioni giuridiche complete, che il consumatore concluda il contratto solo sulla base di un attento esame giuridico e con conoscenza della sua portata giuridica;
- j) contratti per la fornitura di prodotti alimentari, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e che sono materialmente forniti da un commerciante a turni frequenti e regolari verso il domicilio, la residenza o il luogo di lavoro del consumatore;
- k) contratti per servizi di trasporto passeggeri, ad eccezione dell'articolo 8, paragrafo 2, sui requisiti formali per la vendita online, 19 sui diritti per l'uso dei mezzi di pagamento e 22 CRD sui pagamenti supplementari (divieto di spese a sorpresa)¹²;
- l) contratti conclusi mediante distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- m) contratti conclusi con operatori di telecomunicazioni mediante telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'uso di un'unica connessione per telefono, Internet o fax stabiliti da un consumatore;

- n) a partire dal 28 maggio 2022, i contratti relativi a qualsiasi bene venduto a titolo di esecuzione o in altro modo per autorità di legge.

Tuttavia, per molti di questi contratti esistono ancora obblighi di informazione precontrattuale a norma del diritto dell'UE o nazionale. Questo è il caso, ad esempio, dei contratti di credito per i consumatori¹³.

Inoltre, secondo le disposizioni della direttiva sui diritti dei consumatori, alcuni Stati membri hanno anche adottato norme nazionali che esentano i professionisti dagli obblighi di informazione precontrattuale per i "contratti di valore modesto": 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. Si prega di dare un'occhiata all'ALLEGATO 1 per saperne di più su queste specificità. 

Quali obblighi di informazione precontrattuale si applicano ai contratti stipulati con i consumatori nel mio negozio ("contratto dei locali commerciali")?

A seguito della direttiva sui diritti dei consumatori, nell'UE 8 vi sono ormai elementi di informazione chiave che dovete presentare chiaramente ai consumatori prima di concludere un contratto di vendita o di servizio con voi nel vostro negozio, se tali informazioni non sono già evidenti dal contesto in cui operate. Si tratta di:

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

¹¹ Ad eccezione dell'articolo 6, paragrafo 7, dell'articolo 8, paragrafi 2 e 6, e degli articoli 19, 21 e 22 della CRD, che si applicano anche ai contratti di pacchetto turistico.

¹² A decorrere dal 28 maggio 2022, ai contratti di trasporto si applicherà anche l'articolo 21 (tariffa telefonica di base per i servizi post-vendita) della CRD.

¹³ Gli obblighi di informazione precontrattuale sono stabiliti dalla direttiva sul credito al consumo (2008/48/CE).

caratteristiche principali del prodotto in vendita. Ad esempio, le dimensioni e le qualità simili (ad esempio memoria 64 KB di una chiavetta USB) e il materiale/composizione (ad esempio giacca di cuoio) di un prodotto.

È importante che il supporto utilizzato per fornire tali informazioni sia facilmente leggibile e comprensibile per un consumatore medio; questo mezzo può essere, per esempio, un pezzo di carta.

2. **La tua identità**, come il tuo nome commerciale, l'indirizzo geografico in cui sei stabilito e il numero di telefono della tua azienda. L'indirizzo di un negozio o di un ristorante (indirizzo geografico) costituisce un evidente esempio di informazione che emerge dal contesto, nel caso di contratti presso i locali commerciali.
3. Il **prezzo totale** dei beni o servizi che offrite. Ciò significa che il prezzo deve essere pienamente completo, vale a dire deve includere tutte le tasse applicabili, le spese aggiuntive di trasporto, di consegna e postali (se presenti). Se il prezzo non può essere calcolato in anticipo, è necessario comunicare al consumatore come verrà calcolato il prezzo o, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, il fatto che tali spese possono essere pagate.

Esempio: quando il prezzo totale dipende dal consumo effettivo, è necessario indicare il prezzo al chilo/litro, per esempio.

4. Tutte le disposizioni, se presenti, per il **pagamento**, **la consegna**, **la prestazione**, il tempo entro il quale l'utente si impegna a consegnare la merce o a eseguire il servizio, e la sua **politica di trattamento dei reclami**.

Esempio: informare il consumatore che il prodotto è consegnato tramite un particolare vettore e che la consegna sarà effettuata entro 15 giorni lavorativi. Inoltre, informarlo su cosa deve fare nel caso in cui vuole lamentarsi e come presentare la sua denuncia.

5. L'esistenza di una **garanzia legale** di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni dei servizi post-vendita e delle garanzie commerciali. Ai sensi del diritto dell'UE, occorre fare una differenza tra la garanzia legale (o statutaria) e la garanzia commerciale. La garanzia legale è obbligatoria per legge, vale a dire la direttiva 1999/44/CE sulla vendita di beni di consumo, quale recepita nelle legislazioni nazionali degli Stati membri dell'UE. Nell'UE, la garanzia legale per i prodotti di consumo dura almeno due anni e offre rimedi, gratuitamente, per qualsiasi colpa di un bene già esistente al momento della sua consegna. La garanzia commerciale si aggiunge alla garanzia legale ed è concessa volontariamente dal venditore o dal produttore.

Esempio: una garanzia commerciale che offre rimedi in relazione al funzionamento di un ferro per 5 anni, piuttosto che per i due anni coperti dalla garanzia legale e che copre più dei difetti esistenti al momento della consegna. Il commerciante ha l'obbligo di rendere visibili l'esistenza e le condizioni della garanzia legale.

Nel caso in cui offriate un servizio post-vendita, è necessario informare il consumatore circa la sua esistenza e le modalità per beneficiarne¹⁴. In tale contesto, si tenga presente che, ai sensi della direttiva sui diritti dei consumatori, i costi di un call center per i clienti non possono mai essere superiori

¹⁴ Cfr. modulo 3 sulle vendite al consumo, che descrive i rimedi che il commerciante deve fornire per i beni difettosi.

ai costi di una telefonata locale, se la chiamata è connessa a una domanda su un contratto esistente.

Nuove norme ai sensi della direttiva sul contenuto digitale

La nuova direttiva sul contenuto digitale¹⁵ introduce una garanzia giuridica per il contenuto digitale e i servizi digitali (cfr. modulo 3 – Diritti e garanzie dei consumatori).

Di conseguenza, i professionisti devono informare i loro consumatori in merito alla garanzia legale di conformità di un contenuto digitale o di un servizio digitale prima della conclusione di un contratto.

6. La **durata** del contratto.

Se il contratto prevede che il consumatore debba essere vincolato per una durata minima di tempo, è necessario informare il consumatore in anticipo della durata di tale periodo.

Esempio: è necessario informare i consumatori circa il numero minimo di mesi che devono rimanere convenzionati con il vostro club per poter beneficiare del prezzo offerto per gli abbonamenti annuali.

Oppure

È necessario chiarire se il contratto di abbonamento ha una durata determinata o meno e se è automaticamente prorogato o meno. Ad esempio, se si richiede che il consumatore dia un preavviso di 15 giorni per rescindere il contratto, deve essere informato di tale periodo di preavviso prima della conclusione del contratto.

7. La **funzionalità**, comprese le misure tecniche di protezione applicabili, **del contenuto digitale**, se

del caso. Ciò significa che è necessario spiegare al consumatore come funziona il contenuto digitale nella pratica. In particolare, si tratta della presenza o dell'assenza di restrizioni tecniche.

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

8. L' **interoperabilità dei contenuti digitali** con hardware e software.

Esempio: informare il consumatore che il contenuto digitale offerto può essere utilizzato solo per i sistemi operativi Macintosh solo sui computer Apple.

Nuove norme a partire dal 28 maggio 2022

Inoltre, se stai vendendo beni con elementi digitali, contenuti o servizi digitali, dovrai informare il consumatore circa la loro **funzionalità, compatibilità e interoperabilità** con hardware e software.

Attenzione al fatto che, poiché la maggior parte di queste operazioni "locali" sono di natura nazionale, la direttiva sui diritti dei consumatori consente a tutti gli Stati membri dell'UE di introdurre, nel diritto nazionale, requisiti precontrattuali supplementari all'elenco di cui sopra. Pertanto, se si desidera aprire un negozio in un altro Stato Membro, è necessario familiarizzare con eventuali ulteriori obblighi di informazione ivi applicabili.

Mentre alcuni elementi sono illustrati di seguito, l'ALLEGATO 1 fornirà una panoramica delle scelte normative operate da ciascuno Stato membro¹⁶

¹⁵ [Direttiva \(UE\) 2019/770](#) relativa a taluni aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali.

¹⁶ In alternativa, è possibile fare riferimento anche alle notifiche effettive presentate dagli Stati membri sull'uso delle scelte normative

a norma dell'articolo 29 della direttiva 2011/83/CE sui diritti dei consumatori. Cfr. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

Ulteriori obblighi di informazione precontrattuale per i contratti dei locali commerciali ai sensi del diritto nazionale.

Si noti che alcuni Stati Membri hanno aggiunto elementi aggiuntivi all'elenco di cui sopra¹⁷. Inoltre, alcuni Stati Membri hanno esentato le operazioni quotidiane dall'obbligo di fornire l'elenco di informazioni di cui sopra¹⁸.

[nota per i formatori principali (che non devono essere tradotti dai traduttori) che devono essere aggiunti dagli esperti nazionali.

— Aggiungere la seguente frase, se applicabile al vostro Stato Membro: ciò non vale, tuttavia, per [AGGIUNGERE qui gli Stati Membri]

— Aggiungere eventuali informazioni precontrattuali supplementari per i contratti "locali" adottati/mantenuti dal vostro Stato Membro a norma dell'articolo 5, paragrafo 4, della CRD e/o

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

del nome o ragione sociale o marchio e sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'UE;

1. il paese d'origine del prodotto o servizio se esterno all'UE;
2. di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
3. materiali impiegati e metodi di lavorazione se determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;

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

— Indicare, se applicabile nel vostro Stato Membro, l'esenzione per le operazioni "giornaliere" ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 3, della CRD – cfr. la guida CRD, pag. 20¹⁹.]

I suddetti obblighi di informazione non si applicano ai contratti che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.

Quali obblighi di informazione si applicano ai contratti stipulati con i consumatori a distanza o al di fuori dei locali commerciali?

La direttiva sui diritti dei consumatori ha **armonizzato pienamente** l'elenco delle informazioni precontrattuali che deve fornire ai consumatori se opera a distanza (ad esempio online o per telefono) e/o se conclude contratti "fuori locali", ad esempio a domicilio del consumatore. Ciò significa che, per tali canali commerciali, gli Stati membri non possono più aggiungere requisiti precontrattuali all'elenco stabilito dalla direttiva.

¹⁷ In linea con l'articolo 5, paragrafo 4, della CRD.

¹⁸ In linea con l'articolo 5, paragrafo 3, della CRD.

¹⁹https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive

Questo elenco include tutti i punti di informazione che è necessario fornire se si opera attraverso negozi, più alcuni altri articoli. Molti di essi si applicano solo se e se del caso, a seconda della natura dell'operazione in questione e del fatto che per la maggior parte dei contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali i consumatori godono, in tutta l'UE, del diritto di recesso di 14 giorni. Ecco l'elenco degli **elementi aggiuntivi, oltre ai requisiti sopra elencati per i contratti dei locali commerciali**²¹:

1. Oltre a rivelare la tua identità e il tuo luogo geografico di stabilimento, ogni volta che lavori a distanza o al di fuori dei locali commerciali, devi assicurarti di fornire un numero di telefono e una e-mail per consentire al consumatore di comunicare con te in modo rapido ed efficiente. Se si agisce per conto di un altro commerciante, è necessario fornire anche il suo indirizzo geografico e la sua identità.
2. Se diverso dal luogo di stabilimento, è inoltre necessario indicare l'indirizzo, compreso quello del commerciante per conto del quale agisce, dove il consumatore può inviare eventuali reclami.
3. Se diverso dai costi di una telefonata locale ("tariffa di base"), è inoltre necessario informare il consumatore in merito al costo dell'utilizzo dei mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto. Una volta concluso il contratto, attenzione che, ai sensi della direttiva sui diritti dei consumatori, il costo di una hotline che risponde alle domande dei consumatori in relazione ai loro contratti non può mai superare la tariffa di base.
4. Se aderisci a un codice di condotta, devi anche informare il consumatore in merito alla sua esistenza e alle modalità per ottenerne copie.

Esempio: dichiarare di essere parte del Codice ICC sulla Pubblicità e la Pratica di Comunicazione di Marketing e aggiungere un link a esso.

5. Se il contratto richiede al consumatore di pagare o fornire un deposito o un'altra garanzia finanziaria, è necessario informare il consumatore in anticipo sulle sue condizioni e modalità.

Esempio: è necessario informare i vostri clienti in anticipo se devono fornire un deposito anticipato per l'hotel, hanno prenotato da voi online, e informare loro a quali condizioni possono eventualmente ottenerlo indietro.

6. Se del caso, è inoltre necessario informare i consumatori in merito alla possibilità di ricorrere a meccanismi di reclamo e ricorso extragiudiziale per risolvere qualsiasi controversia che il consumatore possa avere con voi. Ciò può essere fatto, ad esempio, grazie alla piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR), che è uno strumento che aiuta i consumatori a presentare il proprio reclamo a un'entità specifica per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)²².
7. Infine, se al tipo specifico di contratto in questione si applica un diritto di recesso limitato²³ o nullo, è necessario informare il cliente di tale fatto e/o delle circostanze in cui perde tale diritto di recesso. Se, al contrario, il contratto è coperto da un diritto di recesso, è necessario informare il cliente in merito a:

dettagli, consultare il modulo 2 sul diritto di recesso e gli [orientamenti della DG JUST sulla direttiva](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) sui diritti dei consumatori (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²¹ Per i Lead Trainers da controllare.

²² Per maggiori dettagli, vedere Modulo 5.

²³ L'articolo 16 della direttiva sui diritti dei consumatori elenca il tipo di contratti per i quali non esiste alcun diritto di recesso. Per maggiori

- a) le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio di tale diritto conformemente al modello di formulario previsto dalla legge²⁴;
- b) il fatto che dovrà sostenere le spese di restituzione della merce in caso di recesso e, nel caso in cui la merce non possa, per loro natura, essere normalmente restituita per posta, il costo della restituzione della merce.
Esempio: se il consumatore ha acquistato da voi un frigorifero o una lavatrice (tipicamente consegnate porta a porta piuttosto che consegnate per la spedizione presso un ufficio postale), è necessario specificare al consumatore un vettore (ad esempio quello incaricato di consegnare il bene) e un prezzo per la restituzione dei beni, o almeno una stima ragionevole del costo massimo, eventualmente in base al costo della consegna²⁵; e
- c) il fatto che, qualora il consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver chiesto esplicitamente, durante il periodo di recesso, di iniziare l'esecuzione del servizio, sarà tenuto a pagarti il costo proporzionato per i servizi che hai nel frattempo fornito.

Esempio: se il consumatore conclude con voi un contratto per servizi di telefonia mobile, è necessario informarlo che, se richiede espressamente che i servizi inizino immediatamente, ma poi decide, ad esempio 10 giorni dopo la firma del contratto, di recedere da esso, egli/lei dovrebbe pagare un terzo dell'abbonamento mensile più il prezzo di eventuali servizi aggiuntivi ricevuti fino ad allora.

Nuove norme al 28 maggio 2022

In base alle nuove norme, gli Stati membri avranno una scelta regolamentare per estendere la durata del

periodo del diritto di recesso da 14 a 30 giorni per due tipi di contratti negoziati fuori dei locali commerciali:

— Visite non richieste da un commerciante al domicilio del consumatore.

— Escursioni organizzate da un commerciante con l'obiettivo di promuovere o vendere prodotti ai potenziali consumatori.

Questa opzione mira a offrire ai consumatori una protezione supplementare riguardo a tali pratiche e/o canali di vendita specifici.

In qualità di commerciante, sarà necessario informare i consumatori prima della conclusione del contratto in merito alla durata del periodo di recesso. Pertanto, se siete interessati da questi tipi di vendite, non dimenticate di verificare se lo Stato Membro o gli Stati Membri in cui operate hanno adottato questa scelta normativa, per informare correttamente i vostri consumatori circa la durata del loro periodo di recesso.

È importante sottolineare che, in alcuni casi, l'obbligo di informazione è stato semplificato.

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

1. la tua identità
2. le principali caratteristiche del prodotto che offrite
3. il suo prezzo totale
4. informazioni su come utilizzare il diritto di recesso
5. la durata del contratto o, se di durata indeterminata, le condizioni per la sua risoluzione.

Tuttavia, tutti i restanti obblighi di informazione devono essere forniti in modo appropriato (ad esempio su un

²⁴ Per maggiori dettagli, vedere Modulo 2.

²⁵ Cfr. gli orientamenti della [DG JUST sulla direttiva sui diritti dei consumatori](#), capitolo 6.2.

documento PDF successivo all'ordine di acquisto effettivo).

Inoltre, in caso di contratto online, il professionista deve, prima che il consumatore effettui un ordine e accetti di pagare, informare il consumatore in modo visibile, direttamente prima che il consumatore effettui l'ordine, delle seguenti questioni:

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

Il professionista deve garantire che il consumatore, quando effettua l'ordine online, riconosca esplicitamente che l'ordine comporta un obbligo di pagamento. Se l'emissione di un ordine comporta l'attivazione di un pulsante o di una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga deve essere etichettato in modo facilmente leggibile solo con le parole "pay now", "acquista ora", "conferma acquisto", "ordine con obbligo di pagamento" o una corrispondente formulazione inequivocabile indicante che l'invio dell'ordine comporta l'obbligo di pagare il commerciante.

Norme speciali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali:

Si prega di notare che, per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, è necessario fornire ai consumatori una copia del contratto firmato. È necessario fornire le informazioni precontrattuali e la copia del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore accetta, su un altro supporto durevole.

Vi sono anche alcune semplificazioni per quanto riguarda un certo tipo di **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**, dove:

- il consumatore chiede esplicitamente servizi di riparazione o manutenzione e,
- il commerciante e il consumatore assolvono immediatamente i loro obblighi contrattuali (di solito servizio di riparazione e pagamento) e
- il pagamento da effettuare non supera i 200 EUR.

In tali casi, è necessario informare su supporto cartaceo o, se il consumatore accetta, su altro supporto durevole:

- la tua identità, il vostro indirizzo (luogo di stabilimento), un numero di telefono e una e-mail;
- il prezzo o il modo in cui il prezzo deve essere calcolato insieme ad una stima del prezzo totale. Se il consumatore accetta, non è necessario un supporto cartaceo o altro supporto durevole per le seguenti informazioni;
- la caratteristica principale del servizio, se il diritto di recesso esiste o meno.

Si noti che i seguenti Stati Membri non applicano tali semplificazioni per quanto riguarda i contratti immediatamente eseguiti al di fuori dei locali commerciali per servizi di riparazione e manutenzione: Irlanda, Lituania, Paesi Bassi, Portogallo, Slovenia, Slovacchia e Spagna.

Nuove norme al 28 maggio 2022

a) Obblighi specifici di informazione precontrattuale per i contratti conclusi sui mercati online²⁶.

Prima che un consumatore sia vincolato da un contratto a distanza, il fornitore del mercato online dovrà fornire al

²⁶ La direttiva aggiornata sui diritti dei consumatori avrà una definizione di mercato online: "un servizio che utilizza software, compreso un sito web, parte di un sito web o di un'applicazione, gestito

da o per conto di un professionista che consente ai consumatori di concludere contratti a distanza con altri professionisti o consumatori".

consumatore le seguenti informazioni in **modo chiaro, appropriato e comprensibile**:

(1) informazioni generali in una sezione specifica dell'interfaccia online che è direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui sono presentate le offerte:

— sui principali parametri che determinano la classificazione delle offerte presentate al consumatore a seguito dell'interrogazione di ricerca e,

— l'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri parametri.

2) se il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale è un professionista o meno, sulla base della dichiarazione di tale terzo al fornitore del mercato online.

(3) se il terzo non è un professionista, che i diritti dei consumatori dell'UE non si applicano al contratto.

(4) se del caso, le modalità di ripartizione degli obblighi connessi al contratto tra il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale e il fornitore del mercato online.

B) Obblighi supplementari di informazione precontrattuale per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

— Tenete presente che siete obbligati a informare i consumatori circa il vostro numero di telefono e la vostra e-mail. È possibile fornire altri mezzi di comunicazione scritta online, che consentono di mantenere il contenuto e la data/ora delle corrispondenze con voi. Inoltre, potete anche utilizzare altri canali di comunicazione per raggiungere i tuoi clienti, come le chat ecc.

— Se del caso, in qualità di professionista, dovrai informare i consumatori della personalizzazione dei prezzi basata sul processo decisionale automatizzato. In pratica, ciò significa che, ove opportuno, è necessario informare i consumatori in anticipo che il prezzo che

avete presentato a loro è stato fissato, mediante un sistema decisionale automatizzato, raccogliendo i dati dei consumatori²⁷.

Come presentare le informazioni precontrattuali e contrattuali?

Il testo che fornisce le informazioni richieste dovrebbe essere sempre di facile lettura e comprensione per un consumatore medio. Le informazioni fornite devono essere fornite in modo chiaro, leggibile e comprensibile.

Che cosa significa in termini pratici?

La valutazione della correttezza delle informazioni deve sempre essere effettuata caso per caso. Ecco alcuni consigli pratici per aumentare le possibilità di conformità:

- utilizzare un tipo di carattere facile da preparare e di dimensioni sufficientemente grandi (ad es. dimensione del carattere paragonabile a un carattere 12 Times New Roman)
- assicurarsi che le lettere compaiano chiaramente sul colore di sfondo (ad es. nero su bianco; ad esempio non giallo brillante su bianco)
- mettere spazio sufficiente tra le frasi e i paragrafi
- scrivere in un linguaggio chiaro.

Soluzione semplice

Se hai qualche dubbio sulla chiarezza delle tue informazioni, chiedi a qualcuno nelle tue vicinanze (famiglia, amici, colleghi, ecc.) di darti la loro opinione onesta sul fatto che le trovino chiare, leggibili e comprensibili.

²⁷ Tale obbligo di informazione lascia impregiudicato il Regolamento (UE) 2016/679 "GDPR", che prevede, in particolare, il diritto

dell'individuo di non essere soggetto a processi decisionali individuali automatizzati, compresa la profilazione.

Non consentito	Consentito
"Hai due anni di garanzia" ²⁸	"Il nostro indirizzo è Athens Road 21, 1000 Limassol, Cipro"
"In caso di controversia, si applicherà la legge francese" ²⁹	"Hai 14 (quattordici) giorni dalla data in cui ricevi il bene per esercitare il tuo diritto di recesso"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"Per qualsiasi prodotto che acquisti da noi, hai una garanzia legale di due anni durante la quale puoi utilizzare una serie di rimedi nel caso in cui il prodotto risulti non conforme al contratto"
■ ■	

In quale lingua devono essere presentate queste informazioni precontrattuali e contrattuali?

Ciascuno Stato Membro può scegliere di definire la lingua in cui le informazioni devono essere comunicate al consumatore. Come descritto nell'allegato 1, più della metà di tutti gli Stati membri si è avvalsa di questa scelta normativa (Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Francia, Italia, Lituania, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Spagna). Nella maggior parte dei casi, è la lingua o le lingue ufficiali dello Stato membro. 🇪🇺

Questo è molto importante. In effetti, se si forniscono le informazioni in una lingua diversa da quella richiesta, si ritiene che le informazioni non siano state fornite. Per

verificare la lingua scelta da ciascuno Stato membro, consultare l'ALLEGATO 1.

Nel caso di contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali, è sufficiente che io dica oralmente al consumatore tutte queste informazioni?

In caso di contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali, fornire le informazioni oralmente al consumatore non è sufficiente. Le informazioni devono essere fornite su supporto cartaceo.

Le informazioni possono essere fornite anche su un altro supporto durevole se il consumatore ha acconsentito. Per essere sicuri, conservare sempre per iscritto la prova che il consumatore ha accettato che le

²⁸ Dovrebbe essere chiarito che si tratta di garanzia legale

²⁹ Redatta in quanto tale, questa affermazione non è sempre corretta, soprattutto nelle vendite transfrontaliere. In linea di principio, se siete rivolti a consumatori in un altro Stato membro dell'UE rispetto al vostro, si applica la legge del luogo di residenza dei consumatori. Tuttavia, per contratto, le parti potrebbero scegliere di applicare una legge diversa. In questo caso, questa scelta di legge non può privare il consumatore straniero della protezione garantita dalle disposizioni imperative del suo paese di residenza.

informazioni siano fornite su un supporto durevole diverso da un pezzo di carta. Altri mezzi durevoli includono, ad esempio, un'e-mail, una chiavetta USB o una foto, ossia mezzi il cui contenuto non può essere alterato unilateralmente dal commerciante e che il consumatore può memorizzare. È importante fornire tali informazioni su un supporto durevole in modo che il consumatore possa accedere alle informazioni in futuro.



Se non fornisci le informazioni nel modo richiesto dalla legge, ciò avrà gli stessi effetti di se non avessi fornito le informazioni³⁰.

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

Il diritto dell'UE impone di agire sempre con diligenza professionale e di prestare particolare attenzione se presenta i propri prodotti e servizi a gruppi di consumatori che possono essere particolarmente vulnerabili a causa della loro età o disabilità.

Se si rivolge specificamente gruppi di consumatori vulnerabili, è sempre necessario adattare i metodi in cui

si forniscono le informazioni alle loro particolarità. Ad esempio, la dimensione del carattere delle informazioni fornite al consumatore deve essere adeguata alle esigenze di una persona anziana. Le informazioni devono essere molto chiare, comprensibili e accessibili.

Analogamente, nel caso di un consumatore con disabilità visive, le informazioni dovrebbero essere fornite utilizzando supporti e simboli appropriati.

L'assenza di un adeguato livello di diligenza professionale nel trattare con tali consumatori speciali può costituire una pratica commerciale sleale³¹

Cosa succede con le vendite transfrontaliere?

Trattamento specifico delle vendite dirette a consumatori residenti in altri Stati Membri

Ai sensi del diritto dell'UE³², se dirigi la tua attività commerciale verso consumatori in paesi dell'UE diversi dal tuo, di solito è la legge del paese in cui vive il consumatore che si applica al tuo contratto con il consumatore estero. Se avete entrambi scelto una legge diversa, tale scelta non può privare il consumatore straniero della protezione accordata dalle disposizioni imperative del suo paese di residenza.

Pertanto, se, ad esempio, il vostro sito web si rivolge ai consumatori di uno Stato membro che ha imposto requisiti linguistici avvalendosi dell'opzione regolamentare di cui all'articolo 6, paragrafo 7, della direttiva sui diritti dei consumatori, è necessario fornire al consumatore informazioni contrattuali nella lingua richiesta da tale Stato Membro (cfr. allegato I). Più in generale, ogni volta che pubblicizzi o offra i tuoi beni o

³⁰ Cfr. il capitolo "Quali sono le conseguenze se non fornisco i requisiti in materia di informazione precontrattuale".

³¹ Per maggiori dettagli, cfr. il modulo 4 sulle pratiche commerciali sleali e le clausole contrattuali sleali.

³² In particolare il cosiddetto regolamento 593/2008 "Roma I".

servizi in altri Stati Membri, devi rispettare lo standard di tutela del diritto dei consumatori dei paesi destinatari.

A quali condizioni può essere considerato rivolto ai consumatori di un altro Stato Membro?

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha stabilito una serie di criteri non esaustivi per stabilire se la vostra attività commerciale o professionale sia "diretta" in un determinato Stato Membro. Tali criteri prevedono, ad esempio, l'uso di lingue o valute diverse da quelle generalmente utilizzate nello Stato Membro del luogo di stabilimento della vostra società, la menzione di numeri di telefono con codice internazionale, l'uso di un nome di dominio di primo livello diverso da quello dello Stato Membro in cui la vostra società è stabilita³³.

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.

Che cosa significa questo per te in pratica?

Quale legge sarà applicabile ai tuoi contratti transfrontalieri?

A prima vista, potrebbe sembrare complesso per un piccolo commerciante rispettare la legge del paese dei suoi diversi consumatori, in paesi diversi. Potrebbe impedire ad alcuni operatori di offrire i propri beni o servizi oltre frontiera. Tuttavia, nella pratica:

1. La legislazione dell'UE prevede, come descritto nei moduli "Consumer Law Ready", 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 elementi, sussistono differenze tra gli Stati membri, ciò non significa che non sia consentito che i vostri contratti con i consumatori siano concepiti in base alla vostra legislazione: come spiegato in precedenza, potete concordare con il consumatore sul fatto che dovrebbe essere applicabile un'altra legge, nel qual caso dovete solo rispettare il diritto obbligatorio in materia di tutela dei consumatori dello Stato in cui il consumatore vive.
3. In pratica, la legislazione obbligatoria in materia di tutela dei consumatori di un altro Stato membro sarà pertinente solo se le sue norme sono più protettive di quelle del vostro ordinamento giuridico o della legge concordata con il consumatore. Ciò potrebbe verificarsi nel caso in cui, ad esempio, il periodo di garanzia legale della legge del consumatore sia più lungo di quello previsto dalla vostra legge.
4. Inoltre, grazie ai moduli di formazione "Consumer Law Ready", sarete in grado di sapere in anticipo quali requisiti aggiuntivi possono applicarsi in quale altro Stato membro intendete dirigere le vostre attività commerciali.
5. La questione della legge applicabile è spesso rilevante solo in caso di disaccordo con il consumatore. Molti malintesi possono essere risolti amichevolmente o utilizzando il vostro servizio di reclamo interno.

In questo modulo abbiamo sottolineato diversi punti sui quali gli Stati membri hanno adottato norme diverse da quelle previste dalla direttiva sui diritti dei consumatori in materia di informazioni precontrattuali. Le informazioni

³³ Per maggiori informazioni, cfr. cause riunite C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH

sono reperibili in allegato o sul sito web della Commissione Europea³⁴. Se si desidera verificare come i singoli paesi dell'UE hanno recepito la direttiva sui diritti dei consumatori, è inoltre possibile utilizzare la nuova banca dati della Commissione Europea sul [diritto dei consumatori](#)³⁵. 

In caso di controversia in un contratto transfrontaliero di questo tipo, quale tribunale è competente?

Se con le vostre offerte dirigete le vostre attività verso consumatori di altri paesi dell'UE e vi capita di avere una controversia con uno dei vostri consumatori di un altro paese dell'UE, siate consapevoli del fatto che il tribunale competente a decidere in merito a tale controversia sarà sempre, ai sensi del diritto dell'UE, quello del paese in cui il consumatore vive. Non è possibile citare in giudizio il consumatore dinanzi a un tribunale di un altro paese e se si stabilisce tale opzione nei termini e nelle condizioni, si rischia una grave multa. Il consumatore, al contrario, ha la possibilità di citare in giudizio anche voi dinanzi al vostro tribunale di casa. Per i casi transfrontalieri, al fine di facilitare la risoluzione delle controversie, l'UE ha istituito una piattaforma ODR che consente di mantenere i contatti tra i sistemi ADR nei diversi Stati membri³⁶.

Esempio: se sei un commerciante francese con sede a Lille che vende i tuoi prodotti a consumatori belgi, non puoi stabilire nei tuoi termini e condizioni che, in caso di controversia, gli unici tribunali competenti a risolvere la controversia sono i tribunali di Lille.

Quali sono le conseguenze se non fornisco i requisiti in materia di informazioni precontrattuali?

Ci sono conseguenze diverse se non si forniscono i requisiti di informazione precontrattuale.

Prima di tutto, corri il rischio di deludere i tuoi consumatori e danneggiare la tua reputazione.

In secondo luogo, la legge stessa comporta una serie di importanti conseguenze immediate in caso di mancato rispetto di taluni obblighi di informazione precontrattuale. Ad esempio, se l'utente non informa i consumatori in merito al diritto di recesso di 14 giorni, tale diritto viene automaticamente esteso a un anno civile.

Infine, correrebbe il rischio di dover pagare un'ammenda pecuniaria ai sensi del diritto nazionale per violazione della direttiva sui diritti dei consumatori.

Esistono anche vari rimedi contrattuali ed extracontrattuali che il consumatore ha il diritto di chiedere. Ad esempio, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto e/o il risarcimento dei danni che si sono verificati a causa delle informazioni mancanti.

Potrebbe essere utile apprendere quali mezzi di ricorso si applicano i tribunali nazionali, in particolare quando si opera sul mercato o sui mercati al di fuori del proprio paese.

³⁴ Notifiche degli Stati membri: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;
Sintesi: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁵ Cfr. Banca dati sul diritto dei consumatori: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁶ Cfr. modulo 5 del presente manuale.

Nuove norme a partire dal 28 maggio 2022



Sanzioni più efficaci per le infrazioni transfrontaliere

La direttiva sui requisiti patrimoniali aggiornata fornirà alle autorità nazionali per la tutela dei consumatori una migliore attrezzatura per far fronte alle violazioni che colpiscono molti consumatori in tutta l'UE. Attualmente, quando un professionista viola le norme in materia di protezione dei consumatori, le sanzioni variano notevolmente da paese a paese e sono spesso molto basse, anche per violazioni molto gravi. Le nuove norme attribuiranno alle autorità nazionali il potere di imporre sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive in modo coordinato quando collaboreranno sulle violazioni transfrontaliere che colpiscono i consumatori in diversi Stati membri dell'UE.

In tali casi, le autorità nazionali avranno il potere di infliggere un'ammenda fino al 4% del fatturato dell'operatore o fino a 2 milioni di euro qualora non siano disponibili informazioni sul fatturato. Gli Stati Membri sono liberi di mantenere o introdurre ammende massime più elevate.



Si noti inoltre che, a partire dal 25 giugno 2021, i consumatori potranno far valere i diritti definiti dalla CRD anche nei procedimenti collettivi in linea con le nuove norme stabilite dalla direttiva (UE) 2020/1828³⁷ relativa alle azioni rappresentative per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori ("RAD")³⁸.

³⁷ Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela

degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE

³⁸ Cfr. modulo 5.

Allegati

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

Sebbene la direttiva sia una direttiva di armonizzazione completa, gli Stati membri dispongono di una serie di opzioni normative in merito alla sua attuazione secondo i principi di sussidiarietà e consentendo una certa flessibilità. I seguenti articoli della CRD offrono una scelta normativa:

- Articolo 3, paragrafo 4 – non applicare le disposizioni ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali se il pagamento che il consumatore deve effettuare non supera i 50 EUR;
- Articolo 6, paragrafo 7 – imporre requisiti linguistici per quanto riguarda le informazioni contrattuali per i contratti a distanza e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali;
- Articolo 6, paragrafo 8 – imporre obblighi di informazione supplementari a norma della direttiva 2006/123/CE e della direttiva 2000/31/CE per quanto riguarda i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali;
- Articolo 7, paragrafo 4 – non applicare un regime d'informazione semplificato per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali per effettuare riparazioni o manutenzioni;
- Articolo 8, paragrafo 6 – introdurre requisiti formali specifici per i contratti conclusi per telefono; e
- Articolo 9, paragrafo 3 – mantenere, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, la normativa nazionale in vigore che vieta al professionista di riscuotere il pagamento dal consumatore per un determinato periodo successivo alla conclusione del contratto.

Le seguenti tabelle illustrano le opzioni normative adottate dagli Stati membri³⁹

A partire dal 28 maggio 2022, la direttiva aggiornata sui diritti dei consumatori introdurrà le seguenti nuove opzioni normative per gli Stati membri.

- Articolo 6, lettera a) – imporre ulteriori obblighi di informazione ai fornitori di mercati online.
- Articolo 9, paragrafo 1 bis – estendere la durata del periodo di recesso del diritto di recesso da 14 a 30 giorni per la vendita a domicilio e le escursioni commerciali.
- Articolo 16, paragrafo 2 – Derogare diverse eccezioni al diritto di recesso nell'ambito delle vendite a domicilio e delle escursioni commerciali.
- Articolo 16, paragrafo 3 – prevedere che, nel caso di contratti di servizi che impongono al consumatore un obbligo di pagamento qualora il consumatore abbia specificamente richiesto una visita al professionista ai fini della riparazione, il consumatore perde il diritto di recesso dopo la completa esecuzione del servizio, a condizione che l'esecuzione sia iniziata con il previo consenso espresso del consumatore.

³⁹ Studio sull'applicazione della CRD – 2011/83/UE – Relazione finale, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Paese	Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 7	Articolo 6, paragrafo 8	Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 8, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafo 3
Austria (AT)	Sì, limite 50 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì, solo per i contratti di servizi	Non utilizzato
Belgio (BE)	Sì, 50 EUR ma solo per contratti con finalità umanitarie	Non utilizzato	Non utilizzato	Possibilità di mantenere a ma non ancora utilizzata ² 5	Possibilità mantenuta ma non ancora utilizzata ⁴⁰	Sì, 7 giorni, ma non si applica ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali conclusi in mostre, fiere ed esposizioni
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 EUR	Sì	Sì	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Ceco (CZ)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Danimarca (DK)	Sì, limite 350 DKK (46 EUR)	Sì, danese, se commercializzato in danese.	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Estonia (EE)	Sì, il limite è di 20 EUR	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì, sì. L'articolo si applica solo quando il professionista chiama il consumatore	Non utilizzato

⁴⁰ La traduzione non ufficiale osserva che il Belgio si è avvalso di questa opzione, ma è il Re che ha la possibilità di introdurre un meccanismo più leggero per fornire informazioni. Allo stesso modo, ai sensi dell'articolo 8, è il Re che ha la possibilità di designare i settori a cui si applicherà il requisito. È incerto se sia stato utilizzato.

Paese	Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 7	Articolo 6, paragrafo 8	Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 8, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafo 3
Finlandia (FI)	Sì ⁴¹	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato Sì, sì. Articolo si applica solo quando un professionista a delle vendite chiama il consumatore ⁴²	Non utilizzato
Francia (FR)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato ma c'era un obbligo legislativo precedente ⁴²	Sì -7 giorni
Germania (DE)	Sì, il limite è di 40 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	di Questo tipo per determinati settori	Non utilizzato
Grecia (EL)	Sì, il limite è di 30 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato ⁴³	Non utilizzato	Sì	Sì – durante il periodo di recesso
Ungheria (HU)	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì ⁴⁴	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Irlanda (IE)	Sì, il limite è di 50 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato No, no. Nessuna cambiale con scadenza inferiore a 15 giorni
Italia (IT)	Sì, il limite è di 50 EUR	Sì, se il consumatore lo richiede	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	dopo consegna delle merci Non utilizzato
Lettonia (LV)	Sì, il limite è di 35 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato
Lituania (LT)	Sì, inferiore a 100 LTL (ca. 29 EUR)	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì	Non utilizzato

⁴¹ Secondo una consultazione, l'importo è di 30 EUR.

⁴² La sezione 5, articolo L221-16 del codice francese del consumatore stabilisce che è illegale concludere il contratto mediante un numero di telefono sconosciuto (numero bloccato) – articolo L221-17.

⁴³ La Grecia ha recepito il testo dell'articolo 6, paragrafo 8, della direttiva (quasi parola per parola) sotto forma dell'articolo 3, paragrafo 7, della legge 2251/1994 (come modificata), ma non ha introdotto obblighi concreti di informazione supplementari. I colloqui hanno confermato che non è stata intrapresa alcuna azione concreta in questo settore.

⁴⁴ Essa ha stabilito requisiti supplementari per quanto riguarda la fornitura di informazioni sulle garanzie e sulle garanzie, il diritto alla conciliazione e l'informazione sulla corrispondenza elettronica. La traduzione non ufficiale è disponibile all'indirizzo: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Paese	Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 7	Articolo 6, paragrafo 8	Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 8, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafo 3
Lussemburgo (LU)	Sì, il limite è di 50 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato Sì, il deposito può essere ritirato solo 14 giorni dopo la conclusione del contratto
Malta (MT)	Sì, sì. Il limite è di 30 EUR	Sì, è richiesta l'una o l'altra lingua ufficiale	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	
Paesi Bassi (NL)	Sì, il limite è di 50 EUR	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Sì (richiesta limitata)	Non utilizzato
Polonia (PL)	Sì, il limite è di 50 PLN. [approssimativamente. 12 EUR]	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì, sì. L'articolo si applica solo quando le vendite professionali chiama il consumatore	Non utilizzato
Portogallo (PT)	Sì, ma solo per l'abbonamento di articoli periodici per un limite di 40 EUR	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì, sì. L'articolo si applica solo quando il professionista delle vendite chiama	Non utilizzato
Romania (RO)	Sì, il limite è di 10 EUR	Sì	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato
Slovacchia (SK)	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Sì	Sì	Sì – fino al fine del periodo di recesso
Slovenia (SI)	Sì, il limite è di 20 EUR	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì	Non utilizzato
Spagna (ES)	Non utilizzato	Sì	Non utilizzato	Sì	Sì, sì. L'articolo si applica solo quando le vendite chiamate professionali	Non utilizzato

Paese	Articolo 3, paragrafo 4	Articolo 6, paragrafo 7	Articolo 6, paragrafo 8	Articolo 7, paragrafo 4	Articolo 8, paragrafo 6	Articolo 9, paragrafo 3
Svezia (SE)	Sì, il limite è di 43 EUR ⁴⁵	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato	Non utilizzato

⁴⁵ L'importo è di 400 SEK.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022