

Il Diritto dei Consumatori

Premesse teoriche

SOMMARIO

INTRODUZIONE ALLE PREMESSE TEORICHE	3
Consumer PRO	3
1. INTRODUZIONE E CENNI STORICI SULLA POLITICA DEI CONSUMATORI	4
2. BREVE SINTESI DEI PRINCIPALI DIRITTI E OBBLIGHI DEI CONSUMATORI	4
2.1. Prescrizioni relative all’informativa precontrattuale	4
2.2. Diritto di recesso	5
2.3. Diritti dei consumatori e garanzie	6
2.4. Pratiche commerciali sleali.....	7
2.5. Clausole contrattuali abusive	8
3. LE GRANDI SFIDE DELLA POLITICA PER I CONSUMATORI	9
3.1. L’informativa precontrattuale	9
3.2. Il diritto di recesso	9
3.3. Diritti dei consumatori e garanzie	10
3.4. Le pratiche commerciali sleali	11
3.5. Le clausole abusive	11
4. LEGGI E NORMATIVE UE E NAZIONALI.....	12
4.1. La Direttiva sulle clausole abusive nei contratti (UCTD)	12
4.2 La Direttiva sulle pratiche commerciali sleali (UCPD)	12
4.3 La Direttiva sui diritti dei consumatori (CRD).....	13
4.4. La Direttiva sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo	14
4.5. Fonti giuridiche delle Direttive: “Omnibus”, “Contenuti digitali” e “Contratti di vendita dei beni” .	14
5. GIURISPRUDENZA RILEVANTE.....	15
5.1. Database relativo alla Direttiva sulle pratiche commerciali sleali	15
5.2. Database relativo alla Direttiva sulle clausole abusive nei contratti	15
5.3. Documenti della Corte di Giustizia europea inerenti il Codice del consumo.....	15
6. CHE COSA POSSONO FARE I CONSUMATORI IN CASO DI PROBLEMI	15
6.1. Associazioni nazionali dei consumatori.....	15
6.2. Centri europei dei consumatori (ECC-NET)	15
6.3. Composizione delle piccole controversie in tribunale e Procedimento europeo per le controversie di modesta entità (ESCP).....	16
6.4. Pubbliche autorità	17
6.5. Organismi deputati alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e piattaforme per la risoluzione online delle controversie (ODR).....	17
<i>Organismi ADR</i>	17
6.6. Procedure giudiziarie ordinarie	18
7. ALTRI STRUMENTI INTERESSANTI: I DATABASE DELLA GIURISPRUDENZA UE	18

Il presente documento è stato realizzato nell'ambito del progetto *Consumer PRO*, iniziativa della Commissione Europea ricadente nel Programma europeo di tutela dei consumatori. Il sostegno della Commissione Europea non costituisce approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori; la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che potrà essere fatto delle informazioni ivi contenute.

INTRODUZIONE ALLE PREMESSE TEORICHE



Caro Lettore,

Il presente documento teorico rientra fra gli strumenti di formazione messi a punto per Consumer Pro, iniziativa dell'UE che punta a preparare più compiutamente sulle relative politiche le organizzazioni di rappresentanza di consumatori e altri attori, affinché tutelino i consumatori nei rispettivi paesi.

Scopo del documento è offrire a voi e ai vostri gruppi di lavoro informazioni utili e pertinenti sul diritto dei consumatori. I contenuti sono stati approntati dagli esperti di diritto del consumo del BEUC e rispecchiano la prospettiva europea, offrendo nozioni fondamentali per:

- Formare prontamente i vostri team di professionisti.
- Reperire con facilità informazioni pertinenti.
- Preparare il vostro staff a informare più compiutamente i consumatori sui loro diritti.
- Sensibilizzare ministeri e autorità nazionali verso i diritti dei consumatori.

Le presenti premesse teoriche costituiscono parte integrante di una serie di strumenti didattici, la quale ricomprende documenti informativi complementari concernenti i Diritti digitali e la Sostenibilità.

Consumer PRO

Consumer PRO è un'iniziativa della Commissione Europea ricadente nel Programma europeo di tutela dei consumatori, la cui attuazione compete al BEUC – l'organismo europeo di tutela dei consumatori. L'obiettivo consiste nel potenziamento della capacità operativa delle organizzazioni dei consumatori europee e di altri attori delle politiche del consumo attraverso attività educative non formali. Il progetto interessa gli Stati membri dell'UE, l'Islanda e la Norvegia.

Per ulteriori informazioni, contattateci presso info@consumer-pro.eu.

1. INTRODUZIONE E CENNI STORICI SULLA POLITICA DEI CONSUMATORI

A seguito della costituzione del mercato unico europeo, è risultato essenziale attuare una forte politica a tutela del consumo e garantire solidi diritti ai 500 milioni di consumatori del mercato UE.

L'importanza della tutela dei consumatori è riconosciuta nel Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (TFUE). In base all'articolo 169 del TFUE, *"[...] al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, l'Unione contribuisce a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi"*.

Tali politiche si sono concretizzate tenendo conto delle evoluzioni del mercato: i consumatori sono attualmente tutelati contro pratiche commerciali sleali e condizioni contrattuali abusive, devono ricevere informazioni chiare e comprensibili prima della conclusione di contratti e molto altro.

Tuttavia, nonostante la chiarezza e la semplicità con cui sono enunciati, per i consumatori è spesso difficile far rispettare i propri diritti.

2. BREVE SINTESI DEI PRINCIPALI DIRITTI E OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

2.1. Prescrizioni relative all'informativa precontrattuale

Prima di vincolarsi con un contratto, il consumatore deve essere reso edotto circa una serie di elementi in modo da poter compiere una scelta informata.

L'informativa precontrattuale dovrebbe essere facilmente consultabile e comprensibile per il consumatore medio, nonché fornita in modo da risultare chiara, leggibile ed esaustiva. Le informazioni da trasmettere ai consumatori nell'ambito dell'informativa precontrattuale vengono indicate dalla Direttiva 2011/83/UE, la cosiddetta *"Direttiva sui diritti dei consumatori"*¹ e variano a seconda del tipo di transazione effettuata:

- L'Articolo 5 elenca le informazioni precontrattuali che dovrebbero essere fornite in relazione agli acquisti nel punto vendita.
- L'Articolo 6 enumera gli obblighi informativi per i contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali (negli acquisti online, l'esistenza del diritto di recesso).
- L'Articolo 7 fissa i requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.
- L'Articolo 8 fissa i requisiti formali per i contratti a distanza.
- Taluni contratti, quali quelli per servizi sociali, assistenza sanitaria, attività di azzardo, multiproprietà, restano esclusi dall'obbligo di informativa precontrattuale. L'elenco completo delle esenzioni figura all'Articolo 3(3) della suddetta Direttiva.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Per alcuni contratti, l'informativa precontrattuale è richiesta dalla legislazione di settore, come, ad esempio, per i contratti di credito al consumo².
- Inoltre, l'Articolo 3(4) della Direttiva sui diritti dei consumatori ha introdotto per gli Stati membri la possibilità di esentare transazioni per importi ridotti (inferiori a €50) dai requisiti di informativa precontrattuale. Tale esenzione si applica soltanto ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

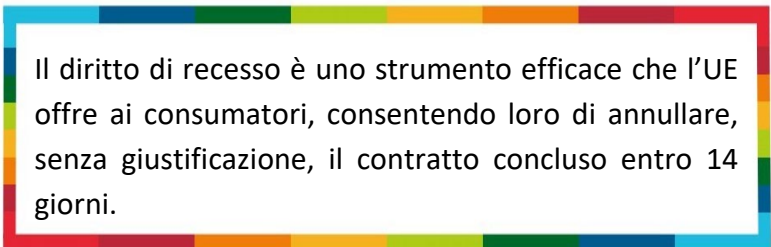
Ai sensi della Direttiva, gli Stati membri possono superare le prescrizioni e introdurre di aggiuntive. Per sapere quali Stati membri abbiano deciso di adottare requisiti supplementari, si faccia riferimento al rapporto sull'applicazione della Direttiva sui diritti dei consumatori, [Relazione finale](#)³ e [tabella](#)⁴. La direttiva consente agli Stati membri di adottarli solo per contratti diversi da quelli a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, mentre non prevede tale possibilità per le fattispecie citate.

Qualora si desideri verificare come i singoli paesi dell'UE abbiano recepito la Direttiva sui diritti dei consumatori, è possibile consultare [la banca dati sul diritto dei consumatori](#)⁵.

2.2. Diritto di recesso

Il diritto di recesso è uno strumento efficace che l'UE offre ai consumatori, consentendo loro di annullare, senza giustificazione, il contratto concluso entro 14 giorni dal ricevimento della merce, oppure dalla sottoscrizione di un contratto per la fornitura di servizi o contenuti digitali.

- Ai sensi dell'Articolo 9 della Direttiva 2011/83/UE sulla tutela dei diritti dei consumatori (CRD), il diritto di recesso sussiste per i contratti stipulati dai consumatori a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali di pertinenza.
- L'Articolo 11 della CRD fornisce informazioni sulle modalità con cui i consumatori possono esercitare il diritto di recesso.
- L'Articolo 12 tratta degli effetti di tale diritto di recesso.
- Gli Articoli 13 e 14 stabiliscono, rispettivamente, gli obblighi del professionista e dei consumatori in caso di recesso.
- L'Articolo 15 specifica gli effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori.
- Infine, l'Articolo 10 della Direttiva specifica le conseguenze per i professionisti del non adempimento dell'obbligo di informativa precontrattuale sul diritto di recesso (con



Il diritto di recesso è uno strumento efficace che l'UE offre ai consumatori, consentendo loro di annullare, senza giustificazione, il contratto concluso entro 14 giorni.

² Direttiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 relativa ai contratti di credito ai consumatori e in abrogazione della Direttiva del Consiglio 87/102/CEE

³ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

prolungamento del termine per il recesso a 12 mesi dal termine del periodo di recesso iniziale).

Si specifica, tuttavia, che non tutti i contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali beneficiano del diritto di recesso. Esistono, in realtà, 13 eccezioni, ad esempio:

- merce personalizzata su richiesta del consumatore;
- contratti di servizio, dopo la piena prestazione del servizio, se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e dietro accettazione del fatto che quest'ultimo perderà il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte dell'operatore;
- fornitura di beni sigillati, che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica, ecc.

L'elenco completo delle eccezioni figura all'[Articolo 16](#) della Direttiva sui diritti dei consumatori.

Per ulteriori esempi pratici, si invita a consultare le linee guida interpretative della Direttiva⁶ disponibili [qui](#).



2.3. Diritti dei consumatori e garanzie

La Direttiva UE sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo⁷ è un importante strumento di tutela per i consumatori dell'UE, in quanto istituisce una garanzia legale di conformità di due anni. I criteri per determinare se un prodotto sia conforme o meno sono specificati all'Articolo 2(2) della Direttiva.

Nell'UE, tuttavia, le norme non sono pienamente allineate. In effetti, poiché costituisce un documento di “minima armonizzazione”⁸, la Direttiva UE sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo assicura solo un livello base di tutela dei consumatori nell'Unione Europea. L'Articolo 8a lascia gli Stati membri liberi di adottare disposizioni più rigorose di quelle contenute nella Direttiva, con la conseguenza che gli Stati membri hanno recepito in modi diversi il dettato di quest'ultima.

Il sito della Commissione Europea fornisce una [sintesi della situazione](#)⁹ rapida e completa rispetto alla durata della garanzia legale, oltre a presentarne [l'attuazione a livello nazionale](#)¹⁰ in ciascuno Stato membro.

⁶ Documento orientativo della DG Giustizia relativo alla Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, che modifica la Direttiva del Consiglio 93/13/CEE e la Direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e revoca la Direttiva del Consiglio 85/577/CEE e la Direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (2014), parte 6.

⁷ Direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 maggio 1999 su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo

⁸ Le Direttive di armonizzazione minima costituiscono una base comune di diritti minimi, consentendo al tempo stesso agli Stati membri di formulare disposizioni più favorevoli per i consumatori.

⁹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁰ https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

In breve, la Direttiva stabilisce i seguenti diritti in capo ai consumatori:

- Tutti i prodotti nuovi e d'occasione sono coperti da una garanzia legale di conformità di due anni, come specificato all'Articolo 5.
- Per rendere conforme il prodotto, il consumatore può, in base all'Articolo 3, richiedere la riparazione o la sostituzione e, qualora ciò non fosse possibile o proporzionato, una riduzione di prezzo o la rescissione del contratto.
- L'adeguamento del prodotto a fini di conformità dovrebbe essere gratuito per i consumatori come previsto all'Articolo 3.
- La Direttiva stabilisce che la comparsa di un difetto nei primi sei mesi implichi automaticamente la responsabilità del venditore. Qualora, invece, il difetto comparisse dopo i primi sei mesi, il venditore può richiedere dimostrazione che si tratti di un difetto di fabbricazione. Alcuni Stati membri hanno deciso di prolungare il periodo garantito a due anni. Si veda la sintesi per Stato membro [qui](#)¹¹.
- L'Articolo 7 afferma che gli Stati membri hanno la possibilità di introdurre nelle legislazioni nazionali, per i prodotti cosiddetti d'occasione, la possibilità per professionisti e consumatori di ridurre contrattualmente la durata della garanzia legale, la quale non potrà in ogni caso essere inferiore a un anno.

PROSSIMI AGGIORNAMENTI

A partire dal 1° gennaio 2022, la Direttiva sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo verrà abrogata e sostituita dalla [Direttiva \(UE\) 2019/771](#) del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita dei beni. I diritti connessi con la garanzia legale si applicheranno altresì a contenuti e servizi digitali con l'avvento della nuovissima [Direttiva sui contratti digitali](#)¹².

2.4. Pratiche commerciali sleali

Una pratica commerciale è sleale, ai sensi delle normative UE, quando impedisce al consumatore di assumere una decisione economica pienamente informata e libera. Le pratiche commerciali sleali sono vietate in tutta l'UE.

Poiché la Direttiva sulle pratiche commerciali sleali (UCPD) è una direttiva di massima armonizzazione (con la sola eccezione di quelle applicabili ai servizi finanziari e alle proprietà immobiliari, per cui gli Stati membri hanno facoltà di imporre requisiti più rigorosi), ogni Stato membro è allineato sugli stessi standard di tutela dei consumatori contro le pratiche commerciali scorrette. In sostanza, significa che le norme devono essere le stesse in tutta l'UE.

- La Direttiva vieta pratiche commerciali ingannevoli, consistenti in azioni ingannevoli (Articolo 6) e omissioni parimenti ingannevoli (Articolo 7).

¹¹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹² Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali

- La Direttiva vieta inoltre le cosiddette pratiche commerciali aggressive, di cui agli Articoli 8 e 9 della UCPD.
- Esiste una blacklist di 31 pratiche commerciali online e offline in grado di incidere negativamente sulle decisioni economiche libere e pienamente informate dei consumatori (Allegato 1 dell'UCPD). Le prime 23 pratiche pros critte riguardano comportamenti ingannevoli del professionista, mentre le ultime 8 sono pratiche aggressive vietate. Tutte le 31 pratiche sono da considerarsi in ogni caso sleali.

PROSSIMI AGGIORNAMENTI

La Direttiva è stata modificata dalla [Direttiva \(UE\) 2019/2161](#) del 27 novembre 2019 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori, rientranti nel "New Deal per i consumatori", o "Direttiva Omnibus".

2.5. Clausole contrattuali abusive

La [Direttiva sulle clausole abusive nei contratti \("UCTD"\)](#)¹³ tutela i consumatori contro condizioni standard scorrette, le quali, nei contratti fra consumatore e operatore economico professionale, creano uno squilibrio significativo tra diritti e obblighi delle parti contraenti a sfavore dei consumatori (Articolo 3, UCTD).

- L'allegato alla Direttiva sulle clausole abusive contiene un elenco indicativo e non esaustivo di clausole che potrebbero essere considerate abusive.
- Le condizioni contrattuali offerte ai consumatori devono essere sempre stilate in modo "*chiaro e comprensibile*". In caso di dubbi sull'interpretazione della clausola, prevarrà l'interpretazione più favorevole al consumatore (Articolo 5).
- Le clausole contrattuali ritenute abusive non si riterranno vincolanti per i consumatori in forza delle condizioni stabilite dal diritto contrattuale nazionale. Il solo contratto resterà vincolante, qualora possa sussistere in assenza delle clausole abusive (Articolo 6).

La UCTD consente agli stati membri di adottare o mantenere disposizioni nazionali più restrittive al fine di garantire maggiori tutele ai consumatori (Articolo 8), che potrebbero coincidere con l'introduzione di una cosiddetta "blacklist" di condizioni contrattuali vessatorie (come in Francia) oppure la proroga dell'applicazione a contratti negoziati tra consumatore e professionista.

Per una sintesi rapida e completa della trasposizione nazionale nei singoli Stati membri, cliccare [qui](#).

PROSSIMI AGGIORNAMENTI

La Direttiva è stata modificata dalla [Direttiva \(UE\) 2019/2161](#) del 27 novembre 2019 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori, rientranti nel "New Deal per i consumatori", o "Direttiva Omnibus".

¹³ Direttiva 93/13/CEE del Consiglio del 5 aprile 1993 concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori

3. LE GRANDI SFIDE DELLA POLITICA PER I CONSUMATORI

3.1. L'informativa precontrattuale

Il diritto all'informativa precontrattuale è uno dei più riconosciuti. Attualmente, al fine di poter compiere una scelta informata prima di vincolarsi contrattualmente, il consumatore deve ricevere determinate informazioni, quali le principali caratteristiche dei beni o dei servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale delle merci, ecc.

I suddetti obblighi di informativa precontrattuale sono definiti nella Direttiva sui diritti dei consumatori¹⁴. Tuttavia, numerose indagini e sentenze dei tribunali nazionali e delle corti europee evidenziano come molti professionisti non rispettino l'obbligo loro imposto di fornire informazioni ai consumatori prima della stipula¹⁵.

L'ANGOLO DELL'ESPERTO

La nuova Direttiva per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori (la cosiddetta "Direttiva Omnibus")¹⁶ introduce ulteriori obblighi informativi in fase precontrattuale, in capo sia ai professionisti che alle piattaforme online. Ad esempio, è ora richiesto agli operatori online di informare i consumatori in modo chiaro ed esaustivo circa i meccanismi automatici di personalizzazione del prezzo. Le piattaforme online saranno inoltre tenute a comunicare i principali parametri di visualizzazione dei risultati lato consumatore, nonché di assunzione di responsabilità tra venditore e piattaforma in caso di problemi.

3.2. Il diritto di recesso

Il diritto di recesso consente al consumatore di provare e ispezionare i prodotti acquistati a distanza, nonché di recedere dal contratto sottoscritto online entro 14 giorni dal ricevimento della merce (nel caso di prodotti) o dalla stipula (nel caso di servizi). Fra i diritti dei consumatori, è il più noto ai cittadini europei¹⁷, con il 95% degli acquirenti dell'UE che lo ritiene importante¹⁸.

Il recesso è stato introdotto dalla Direttiva sui diritti dei consumatori¹⁹ per riequilibrare la situazione degli acquirenti online, i quali non hanno la possibilità di prendere visione del prodotto come avverrebbe in un punto vendita fisico.

¹⁴ Direttiva 2011/83/EU del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della Direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della Direttiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga la Direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la Direttiva 97/7/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio

¹⁵ Nel 2015, da un [accertamento su vasta scala](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) coordinato dalla Commissione Europea ("SWEEP") è emerso che, su 743 siti internet controllati, sono state rilevate irregolarità in 436 casi (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁶ DIRETTIVA (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 che modifica la Direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le Direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁸ Studio sull'applicazione della Direttiva sui diritti dei consumatori (2017), 160

¹⁹ Articolo 9 della Direttiva sui diritti dei consumatori

Nonostante questo diritto sia conosciuto e di semplice attuazione, nella pratica i consumatori devono affrontare molti ostacoli per vederlo attuato:

- Alcuni operatori rifiutano di applicare la Direttiva.
- Alcuni operatori rifiutano di rimborsare i consumatori.
- Talvolta i consumatori ricevono solo un rimborso parziale, in quanto alcuni operatori contestano loro un cattivo uso del prodotto senza tuttavia presentare prove (ad es. fotografie).
- Alcuni operatori dichiarano di non aver ricevuto il reso dal cliente.

Alcuni operatori rifiutano di rimborsare il consumatore con le sue stesse modalità di pagamento e inviano, invece, voucher sostitutivi.

3.3. Diritti dei consumatori e garanzie

Se un consumatore acquista prodotti da un operatore europeo, ha diritto a una garanzia legale di 2 anni. Tale garanzia è prevista dalla Direttiva su taluni aspetti della vendita dei beni di consumo e direttiva associata²⁰. Solo il venditore è responsabile di questa garanzia.

La garanzia legale è distinta dalle cosiddette “*garanzie commerciali*”, le quali sono garanzie aggiuntive, non obbligatorie per legge, offerte dal venditore o dal fabbricante e possono essere a pagamento. Entrambi le garanzie sono fonte di numerose controversie per i consumatori europei:



- I consumatori fanno molta confusione tra la garanzia legale di conformità e le garanzie dette “*commerciali*”. In pratica, molto spesso gli operatori economici non informano i consumatori circa la prima, sebbene costituisca un obbligo, limitandosi a fare riferimento alle garanzie commerciali da loro offerte (vedasi il caso Apple).
- Alcuni operatori rifiutano di applicare la garanzia legale, che spesso obbliga i consumatori a commissionare costose controperizie per vedere rispettati i propri diritti.
- Alcuni operatori esigono dai consumatori il pagamento delle riparazioni coperte da garanzia di legge, mentre la legislazione dell’UE ne fa divieto.
- Alcuni operatori chiedono ai consumatori di anticipare i costi del reso, che poi non rimborsano.
- Attualmente, qualora la non-conformità compaia entro i primi 6 mesi, il venditore ne è automaticamente responsabile. La parte venditrice è tenuta ad applicare una garanzia legale di 2 anni, salvo qualora si dimostri che è all’origine del difetto vi è il consumatore.

²⁰ Direttiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 maggio 1999 su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo e relative garanzie

Dopo i primi 6 mesi, l'onere della prova muta, cosicché tocca al consumatore dimostrare che il prodotto fosse difettoso al momento dell'acquisto, cosa pressoché impossibile.

- In caso di risoluzione del contratto a seguito dell'applicazione della garanzia legale, la restituzione degli importi pagati avviene spesso dopo molto tempo (o, nel caso di operatori truffaldini, non avviene).
- In linea di principio, la durata della garanzia legale è di 2 anni per tutti i prodotti, tanto nuovi quanto d'occasione. Tuttavia, in molti Stati membri, tra i quali l'Italia, la garanzia legale per i prodotti di seconda mano può essere ridotta a 1 anno.

PROSSIMI AGGIORNAMENTI

A partire dal 1° gennaio 2022, la Direttiva sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo verrà abrogata e sostituita dalla [Direttiva \(UE\) 2019/771](#)²¹ del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni.

3.4. Le pratiche commerciali sleali

Una pratica commerciale è detta sleale quando è contraria ai requisiti di diligenza professionale e distorce o può concretamente distorcere il comportamento di acquisto di un consumatore ragionevolmente informato, attento e circospetto in relazione a un bene o a un servizio.

La Direttiva sulle pratiche commerciali sleali²² è pienamente armonizzata e si applica a tutti i settori (ad esclusione di quelli finanziari). Si tratta di un ottimo strumento per i professionisti del settore; tuttavia, la sua implementazione è lungi dall'essere uniforme. Ad esempio:

- I consumatori fanno i conti con pratiche commerciali sleali in molti ambiti e sempre di più nella sfera digitale (social network, piattaforme online, ecc.).
- Etichettature ambientali ingannevoli: il problema è ancor più rilevante ora, con il Green Deal europeo. All'Allegato alla Direttiva Omnibus si sono aggiunte alcune nuove pratiche scorrette, quali le pubblicità surrettizie o le false recensioni.

3.5. Le clausole abusive

La Direttiva sulle clausole abusive nei contratti (93/13/CEE) tutela i consumatori contro le clausole abusive standard imposte dagli operatori economici professionali nei contratti. Si applica a tutti i contratti di acquisto di merci e servizi, in quanto acquisti online o offline di beni di consumo. Segue un elenco non esaustivo delle clausole abusive ricorrenti reperite nei contratti:

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

²² Direttiva 2005/29/EC del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ("Direttiva sulle pratiche commerciali sleali")

- Condizioni che vessatoriamente escludono o limitano il diritto del consumatore a ottenere un rimborso qualora l'operatore non adempia alla propria parte di obblighi contrattuali.
- Alcuni operatori includono clausole nei propri contratti che consentono loro di recedere unilateralmente da un contratto senza garantire lo stesso diritto al consumatore.
- Alcuni operatori si riservano il diritto di modificare i contratti senza giustificato motivo e senza darne comunicazione al consumatore.
- Alcuni operatori inseriscono clausole contrattuali volte a limitare il diritto di intraprendere azioni legali.

4. LEGGI E NORMATIVE UE E NAZIONALI

4.1. La Direttiva sulle clausole abusive nei contratti (UCTD)

- [La Direttiva 93/13/CEE del Consiglio](#) del 5 aprile 1993 concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori.
- [Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della Direttiva 93/13/CEE del Consiglio](#) concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori.

A livello nazionale:

- La legge italiana che recepisce la Direttiva UCTD. è la Legge 3 febbraio 2003, n.14 - Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee. Legge comunitaria 2002 – In seguito codificata nel Codice del Consumo D.Lgs. 06 settembre 2005, n.206, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229.
- Le trasposizioni nazionali sono disponibili [qui](#).
- L'Autorità garante per della concorrenza e del mercato AGCM Le Camere di Commercio hanno potere di controllo sulla presenza di clausole vessatorie inserite nei contratti tra professionisti e consumatori, le Camere di Commercio predispongono contratti tipo e codici di condotta.
- Ai sensi dell'Articolo 8a della Direttiva in questione, gli Stati membri possono adottare disposizioni nazionali che possono andare oltre i requisiti dell'UCTD. La [tabella](#) riporta le informazioni fornite dagli Stati membri (31/05/2019).

Documentazione integrativa:

- Per informazioni circa la Direttiva sulle clausole contrattuali abusive è disponibile [qui](#).

4.2 La Direttiva sulle pratiche commerciali sleali (UCPD)

- [Direttiva 2005/29/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la Direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le Direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del

Parlamento Europeo e del Consiglio e il Regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio (“Direttiva sulle pratiche commerciali sleali”).

- [Linee guida interpretative](#) della Direttiva sulle pratiche commerciali sleali²³.

A livello nazionale:

- La legge nazionale che recepisce la Direttiva UCPD è il D.Lgs. 02 agosto 2007, n. 146, poi codificato nel Codice del Consumo D.Lgs. 06 settembre 2005, n. 206 qui il testo: <https://www.normattiva.it/>
- Le trasposizioni nazionali sono disponibili [qui](#).

Documentazione integrativa:

- [Relazione della Commissione Europea](#) sull’applicazione della Direttiva.
- [Comunicazione della Commissione europea](#) sull’applicazione della Direttiva.

4.3 La Direttiva sui diritti dei consumatori (CRD)

- [Direttiva 2011/83/UE](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della Direttiva 1999/44/EC del Parlamento Europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la Direttiva 97/7/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio - Testo rilevante ai fini SEE
- [Documento di orientamento UE](#) sulla Direttiva sui diritti dei consumatori

A livello nazionale:

- Recepisce la Direttiva sui diritti dei consumatori il D.Lgs 21 febbraio 2014, n. 21 che modifica il Codice del Consumo D.Lgs. 06 settembre 2005, n. 206. qui il testo: <https://www.normattiva.it/>
- Le trasposizioni nazionali sono disponibili [qui](#).

²³ Documenti di lavoro dei servizi della Commissione sull’attuazione/applicazione della Direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali, che accompagnano la comunicazione sul documento da parte della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni con un approccio globale alla stimolazione del commercio elettronico transfrontaliero a beneficio dei cittadini e delle imprese europei - SWD/2016/0163 finale

Documentazione integrativa:

- Modelli per prodotti digitali [qui](#).
- Schede sui principali elementi della Direttiva sui diritti dei consumatori [qui \(in EN\)](#).

4.4. La Direttiva sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo

[Direttiva 1999/44/CE](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 maggio 1999 su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo.

A livello nazionale:

La legge nazionale che recepisce la Direttiva sulla vendita e le garanzie dei beni di consumo 1999/44/CE (CSGD) è il D.Lgs 2 febbraio 2002, n° 24 - Attuazione della direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo, poi codificato nel Codice del Consumo D.Lgs. 06 settembre 2005, n. 206, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229. qui il testo: <https://www.normattiva.it/>

- Le trasposizioni nazionali sono disponibili [qui](#).
- Il MISE Ministero dello sviluppo economico (ex Ministero delle attività Produttive) ha emanato una nota esplicativa: "Nota esplicativa sulla nuova disciplina in materia di garanzie nella vendita di beni di consumo"

Documentazione integrativa:

- Le garanzie legali e commerciali sui beni di consumo nella UE, in Islanda e in Norvegia valgono l'investimento? – [Rapporto ECC-NET \(aggiornato all'aprile 2019\)](#).
- [Garanzie e resi – Informazioni pratiche](#).

4.5. Fonti giuridiche delle nuove Direttive: "Omnibus", "Contenuti digitali" e "Contratti di vendita dei beni"

Nuova Direttiva Omnibus

[Direttiva \(UE\) 2019/2161](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 che modifica la Direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le Direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori.

Nuova Direttiva sui contenuti digitali (DCD)

[Direttiva \(UE\) 2019/770](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali.

Nuova Direttiva sui contratti di vendita dei beni (SoG)

[Direttiva \(UE\) 2019/771](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il Regolamento (UE) 2017/2394 e la Direttiva 2009/22/CE e che abroga la Direttiva 1999/44/CE.

5. GIURISPRUDENZA RILEVANTE

5.1. Database relativo alla Direttiva sulle pratiche commerciali sleali

[L'Allegato 1 degli Orientamenti per l'attuazione/applicazione della Direttiva 2005/29/CE](#) relativa alle pratiche commerciali sleali (2016) contiene un elenco di tutti le fattispecie giurisprudenziali dell'UE in tema di pratiche commerciali scorrette.

5.2. Database relativo alla Direttiva sulle clausole abusive nei contratti

[L'Allegato 1 della Guida interpretativa all'attuazione della Direttiva](#) elenca tutta la giurisprudenza UE relativa alle clausole vessatorie.

5.3. Documenti della Corte di Giustizia europea inerenti il Codice del consumo

Nel 2018, la Corte di Giustizia europea ha pubblicato una [brochure](#) (in EN) contenente riferimenti ai principali precedenti inerenti il Codice del Consumo (UCTD, UCPD, ecc.).

6. CHE COSA POSSONO FARE I CONSUMATORI IN CASO DI PROBLEMI

6.1. Associazioni nazionali dei consumatori

Le associazioni dei consumatori possono svolgere un ruolo di estrema importanza nel caso di controversie fra consumatore e professionista. Cliccare [qui](#) per accedere a un elenco delle organizzazioni paese per paese.

6.2. Centri europei dei consumatori (ECC-NET)

L'ECC-NET è una rete di centri al servizio dei consumatori. I centri hanno competenza a gestire problematiche transfrontaliere tra consumatori e operatori economici professionali. Esiste un solo Centro europeo dei consumatori (ECC) in ogni Stato membro, oltre alla Norvegia e all'Islanda. L'elenco completo degli ECC è disponibile [qui](#).



6.3. Composizione delle piccole controversie stragiudiziali e Procedimento europeo per le controversie di modesta entità (ESCP)

In molti paesi, i consumatori possono avvalersi delle procedure di composizione previste per controversie con gli operatori. Tali procedure sono di norma meno onerose e più rapide rispetto ai normali procedimenti giudiziari. Tuttavia, per poter ricorrere a tale strumento, è di norma previsto un tetto massimo di valore.

A livello nazionale:

In Italia è prevista la conciliazione stragiudiziale davanti al Giudice di Pace senza particolari formalità, purché si tratti di diritti disponibili (non lo sono, ad esempio, il divorzio o le tasse) e sempre che non siano previsti appositi organi per la composizione stragiudiziale della lite. Il cittadino può proporre un'istanza presso la cancelleria del Giudice di Pace anche senza l'ausilio di un legale. Se tra interviene un accordo, questo viene trascritto in un verbale di conciliazione che ha lo stesso valore di una sentenza.

Per le controversie in materia di telefonia, servizi televisivi e postali è obbligatorio il tentativo di conciliazione davanti al **CoReCom, (Comitato Regionale per le Comunicazioni)** oppure all'**AGCOM** (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)

Per le controversie relative a energia elettrica e gas è competente **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

In caso di operatori professionali con sede all'estero, il consumatore ha la facoltà di ricorrere al Procedimento europeo per le controversie di modesta entità (ESCP). L'ESCP (European Small Claim Procedure) è una procedura giudiziaria semplificata, che utilizza un modulo standard disponibile in tutte le [28 lingue dell'UE](#) e ha lo scopo di semplificare e velocizzare le controversie transfrontaliere di ammontare fino a € 5.000. La procedura è accessibile in tutti gli Stati membri dell'UE a eccezione della Danimarca.

- **Fonti giuridiche:**

- [Regolamento \(CE\) n. 861/2007](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 luglio 2007, che istituisce un procedimento europeo per le controversie di modesta entità.
- [Regolamento \(UE\) n. 1215/2012](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2012 concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (rifusione) – detto “Bruxelles I”.

- **Come individuare il tribunale competente e i costi nazionali del procedimento?**

- Strumenti per l'individuazione del tribunale disponibili [qui](#)
- Strumenti per la determinazione dei costi nazionali della procedura disponibili [qui](#).

- **Documentazione integrativa** sull'ESCP (Guida pratica per l'applicazione dell'ESCP, infografica per i consumatori, prospetto per studi legali, ecc.) disponibile [qui](#).

6.4. Pubbliche autorità

In casi particolari, i consumatori possono rivolgersi alle autorità nazionali, ad esempio quelle di supervisione del mercato o i regolatori di specifici settori. Tuttavia, non tutte le autorità accettano contestazioni da consumatori singoli; inoltre, tali autorità non si occupano di azioni riparatorie: ad esempio, l'autorità potrebbe sanzionare l'azienda per pratica sleale, ma senza indicare se il consumatore abbia titolo a un indennizzo o meno.

Allorquando la violazione dei diritti dei consumatori si estende a più paesi UE, le autorità di tali paesi cooperano e si coadiuvano tra loro nelle indagini attraverso una rete ad hoc, detta Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori.

- **Fonti giuridiche:**

[Regolamento \(UE\) 2017/2394](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2017 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il Regolamento (CE) n. 2006/2004 (Testo rilevante ai fini del SEE).

6.5. Organismi deputati alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e piattaforme per la risoluzione online delle controversie (ODR)

La risoluzione alternativa delle controversie può costituire un modo efficiente per i singoli consumatori di affrontare un arbitrato con gli operatori e ottenerne riparazione. Esistono organismi ADR in tutti i paesi dell'UE, creati proprio per consentire ai consumatori di risolvere i propri problemi in modo semplice ed economico.

Organismi ADR

Definizione: La **risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** è un procedimento stragiudiziale per comporre controversie tra singoli consumatori e operatori, con l'assistenza di un organismo ADR.

- **Fonte giuridica:**

[Direttiva 2013/11/UE](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE. La lista aggiornata degli organismi ADR è disponibile [qui](#) (classifica per paese).

Piattaforma ODR

Definizione: La Piattaforma di risoluzione online delle controversie è un sito internet ufficiale dell'UE gestito dalla Commissione Europea, il quale ha l'obiettivo di aiutare consumatori e operatori a raggiungere una composizione extragiudiziale delle proprie controversie. La piattaforma ODR è stata concepita per facilitare la comunicazione tra consumatori, operatori professionali e organismi ADR.

- **Fonti giuridiche:**

[Regolamento \(UE\) n. 524/2013](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE. L'elenco completo dei contatti ODR è disponibile [qui](#).

A livello nazionale Il consumatore può rivolgersi a:

ECC-NETITALIA

Sede Roma :Largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma

Email: <https://www.ecc-netitalia.it>

Tel. +39 06 44238090

Fax. +39 06 44170285

Orari di apertura: Lun-Gio: 9:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00

Ven: 9.00 - 13.00

Sede Bolzano: Via Brennero, 3 39100 Bolzano

Email: info@euroconsumatori.org Telefono

Tel. +39 0471 980939

Fax. +39 0471 980239

Orari di apertura: Lun-Gio: 9:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00

Ven: 9.00 - 13.00

6.6. Procedure giudiziarie ordinarie

I consumatori possono sempre ricorrere alle procedure giudiziarie nazionali, poiché l'accesso alla giustizia è un diritto fondamentale. Nella pratica, tuttavia, pochissimi consumatori sono disposti a ricorrere ai tribunali, in quanto trattasi di procedimenti di norma molto lunghi e costosi.

7. ALTRI STRUMENTI INTERESSANTI: I DATABASE DELLA GIURISPRUDENZA UE

Seguono vari strumenti utili nella ricerca rapida di casi attinenti.

- **Database della Corte di Giustizia europea (Curia)** disponibile in tutte le lingue dell'UE - [qui](#).
- **Database Eur-Lex**, ossia il database giuridico dell'Unione Europea: giurisprudenza UE in tutte le lingue ufficiali, anche precedente al 17/06/1997 - [qui](#).
- **Database JURIFAST**, gestito dall'Associazione dei Consigli di Stato e dalle Giurisdizioni amministrative supreme europee (ACA Europe), contenente le pronunce pregiudiziali della Corte di Giustizia europea e le questioni pregiudiziali dei tribunali degli Stati membri (operativo in inglese e francese) – [qui](#).
- **Database giurisprudenziale JURE**: creato dalla Commissione Europea, contiene giurisprudenza sulla giurisdizione in questioni civili e commerciali, nonché sul riconoscimento e sull'esecuzione delle sentenze in Stati diversi da quelli in cui queste sono state rese. Comprende la giurisprudenza su rilevanti convenzioni internazionali (Convenzione di

Bruxelles 1968 e Convenzione di Lugano 1988), oltre a giurisprudenza dell'UE e degli Stati membri – [qui](#).

FINE



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.