



# CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Diritto generale dei consumatori

DOCUMENTO TEORICO DI BASE

2022-2023

General Consumer Law - Italy  
September 2022 - version 1

QUESTO MATERIALE È STATO PRODOTTO NEL CONTESTO DEL PROGETTO CONSUMER PRO, CHE È UN'INIZIATIVA DELLA COMMISSIONE EUROPEA NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA EUROPEO PER I CONSUMATORI. IL SOSTEGNO DELLA COMMISSIONE EUROPEA NON COSTITUISCE UN'APPROVAZIONE DEL CONTENUTO CHE RIFLETTE SOLO LE OPINIONI DEGLI AUTORI. LA COMMISSIONE NON PUÒ ESSERE RITENUTA RESPONSABILE PER QUALSIASI USO CHE POSSA ESSERE FATTO DELLE INFORMAZIONI IVI CONTENUTE.

# TABELLA DEI CONTENUTI

03 INTRODUZIONE A QUESTO DOCUMENTO TEORICO DI BASE

04 INTRODUZIONE E STORIA DELLA POLITICA DEI CONSUMATORI

05 I PRINCIPALI DIRITTI E OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

19 PRINCIPALI SFIDE RIGUARDANTI LA POLITICA GENERALE DEI CONSUMATORI

22 LEGGI E REGOLAMENTI A LIVELLO COMUNITARIO E NAZIONALE

25 GIURISPRUDENZA PERTINENTE

26 COSA POSSONO FARE I CONSUMATORI SE HANNO UN PROBLEMA?

31 ALTRI STRUMENTI INTERESSANTI: BANCHE DATI DELLA GIURISPRUDENZA DELL'UE



# INTRODUZIONE A QUESTO DOCUMENTO TEORICO DI BASE

**Caro lettore, Cara lettrice,**

questo documento teorico di base fa parte delle risorse di formazione sviluppate per **Consumer PRO**, un'iniziativa dell'**UE** che mira a rendere le organizzazioni dei consumatori e altri attori della politica dei consumatori meglio attrezzati per proteggere i consumatori nel loro paese.

L'obiettivo di questo documento è quello di fornire a voi, ai vostri team e ai vostri colleghi, informazioni utili e rilevanti sui diritti dei consumatori. Il suo contenuto è stato preparato dagli esperti **BEUC** in materia di diritti dei consumatori, da una prospettiva europea e al fine di fornire le chiavi per:

- **Addestrare rapidamente i vostri team di professionisti;**
- **Trovare facilmente le informazioni pertinenti;**
- **Permettere al vostro personale di informare meglio i consumatori sui loro diritti, e,**
- **Sensibilizzare i ministeri e le autorità nazionali sui diritti dei consumatori.**

Questo documento teorico di base è stato aggiornato per recepire le novità apportate alla direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE e alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali 2005/29/CE dalla direttiva (UE) 2019/2161 del 27 novembre 2019 per una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione a tutela dei consumatori. Inoltre, tiene conto della direttiva (UE) 2019/770 su alcuni aspetti relativi ai contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali ("direttiva sui contenuti digitali") che introduce una garanzia legale per i contenuti digitali e il servizio digitale. Questo documento teorico di base fa parte di una serie di risorse di formazione che sono destinate ad essere adattate alle specificità nazionali quando esistono. Ci sono documenti teorici complementari accessibili su richiesta o online, sui temi dei diritti digitali e dei ricorsi collettivi, in inglese e in molte altre lingue europee.

## **INFORMAZIONI SU CONSUMER PRO**

Consumer PRO è un'iniziativa della Commissione europea nell'ambito del programma europeo per i consumatori e attuata dal BEUC - l'organizzazione europea dei consumatori. Il suo obiettivo è quello di costruire la capacità delle organizzazioni europee dei consumatori e di altri attori nella politica dei consumatori attraverso la continua formazione. Il progetto copre gli Stati membri dell'UE, l'Islanda e la Norvegia.

Per ulteriori informazioni, scrivere a [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

La Commissione europea offre anche una formazione pratica per le PMI che vogliono capire i loro obblighi quando commerciano con i consumatori nell'UE. ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).

# INTRODUZIONE E STORIA DELLA POLITICA DEI CONSUMATORI

Dopo la creazione del "mercato unico" europeo, era essenziale attuare una forte politica di protezione dei consumatori e garantire ai 500 milioni di consumatori del mercato dell'UE dei solidi diritti.

La protezione dei consumatori è riconosciuta nel trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).

L'articolo 12 del TFUE stabilisce che *"nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività dell'Unione sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori".* E l'articolo 169 del TFUE indica che *"[...] 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 ad organizzarsi per la salvaguardia dei propri interessi".*

Queste politiche si sono concretizzate considerando gli sviluppi del mercato e l'evoluzione delle competenze dell'UE.

I consumatori sono protetti nell'UE contro le pratiche commerciali sleali, le clausole contrattuali inique, e devono ricevere informazioni chiare e comprensibili prima della conclusione dei loro contratti. Godono di diritti di garanzia in caso di problemi con i beni acquistati, il contenuto digitale e i servizi digitali.

Il diritto dei consumatori dell'UE è stato costruito negli ultimi tre decenni su direttive che armonizzano i diversi aspetti della protezione dei consumatori. Le sezioni seguenti forniscono una panoramica dei principali diritti dei consumatori come adottati dal legislatore europeo. Oggi, la maggior parte delle parti del diritto dei consumatori dell'UE sono completamente armonizzate, il che significa che gli Stati membri non possono mantenere o adottare livelli più elevati di protezione dei consumatori.

Tuttavia, in alcune circostanze le direttive hanno permesso ai legislatori nazionali di discostarsi dalle regole europee (ad esempio introducendo ulteriori requisiti per le informazioni precontrattuali da fornire nei locali commerciali).

È importante anche sottolineare che tutto ciò che non è coperto dal diritto comunitario, è di competenza degli Stati membri e quindi ci possono essere differenze tra gli Stati membri (ad esempio per quanto riguarda le norme sulla formazione dei contratti).

# I PRINCIPALI DIRITTI E OBBLIGHI DEI CONSUMATORI

## REQUISITI DI INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Prima di essere vincolato da un contratto, il consumatore deve essere informato di certe informazioni per permettergli di fare una scelta informata.

Queste informazioni precontrattuali devono essere facilmente leggibili e comprensibili da un consumatore medio e devono essere fornite in modo chiaro, leggibile e comprensibile. L'insieme delle informazioni precontrattuali che dovrebbero essere date ai consumatori è definito nella Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori ("Direttiva sui diritti dei consumatori" o "CRD") e varia a seconda del tipo di transazione effettuata:

- L'**articolo 5** fornisce la lista delle informazioni precontrattuali che devono essere fornite per gli acquisti in negozio.
- L'**articolo 6** elenca i requisiti di informazione per i contratti a distanza e fuori sede (ad esempio gli acquisti online), anche per quanto riguarda l'esistenza di un diritto di recesso.
- Alcuni contratti come i servizi sociali, l'assistenza sociale, il gioco d'azzardo, i contratti di time-sharing sono esclusi dal campo di applicazione della direttiva sui diritti dei consumatori. Una lista completa delle esenzioni si trova nell'**articolo 3(3)** della direttiva.
- Per alcuni contratti, l'informazione precontrattuale specifica è richiesta dalla legislazione settoriale, come per il contratto di credito al consumo o i servizi di comunicazione elettronica.
- Inoltre, l'**articolo 3(4)** della direttiva sui diritti dei consumatori ha introdotto la possibilità per gli Stati membri di esentare le transazioni di basso valore (meno di 50 euro) dai requisiti di informazione precontrattuale. Questa esenzione è possibile solo per i contratti fuori sede.





### A livello nazionale

Secondo la direttiva sui diritti dei consumatori, gli Stati membri possono andare oltre i requisiti e introdurre ulteriori requisiti di informazione per i contratti conclusi nei locali commerciali. Per verificare quali Stati membri hanno deciso di andare oltre, si può fare riferimento alla relazione sull'applicazione della direttiva sui diritti dei consumatori [Relazione finale](#) e la [tabella fornita a tal fine](#) <sup>5</sup>.

La direttiva permette agli Stati membri di farlo solo per i contratti che non sono contratti a distanza e fuori dai locali commerciali. Per i contratti a distanza e fuori dai locali commerciali la direttiva non prevede questa possibilità a causa dell'effetto di armonizzazione totale<sup>6</sup>.

La direttiva sui diritti dei consumatori è stata modificata dalla [direttiva \(UE\) 2019/2161](#) per una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione in materia di protezione dei consumatori, la cosiddetta "direttiva sulla modernizzazione".

Dal **28 maggio 2022** (data di applicazione delle misure di recepimento), i diversi requisiti di informazione precontrattuale sono stati aggiornati e sono applicabili anche nuovi requisiti di informazione precontrattuale aggiuntivi per i contratti a distanza e fuori dai locali commerciali.

Per esempio, i commercianti sono obbligati a fornire ai consumatori il loro numero di telefono e l'email.

I commercianti possono anche istituire mezzi alternativi di comunicazione per i consumatori (ad esempio, chat, assistenti vocali automatici, chatbot, ecc), che devono garantire una comunicazione diretta ed efficace. Per quanto riguarda tali strumenti di comunicazione, il commerciante deve informare chiaramente e tempestivamente i consumatori se questi permettono di tenere traccia del contenuto e della data/ora delle corrispondenze.

Ove applicabile, i commercianti dovranno anche informare i consumatori della personalizzazione dei prezzi basata sul processo decisionale automatizzato.



A partire dal **28 maggio 2022**, il nuovo articolo 6a della direttiva sui diritti dei consumatori ha introdotto nuovi requisiti specifici di informazione per i contratti conclusi sui marketplace online.

Prima della conclusione di un contratto, il gestore della piattaforma di marketplace dovrà informare i consumatori sui principali parametri che determinano la classifica delle offerte presentate come risultato della query di ricerca, e l'importanza relativa di tali parametri rispetto ad altri. Inoltre, i consumatori devono essere informati:

- Se il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale è un commerciante o no, in base alla dichiarazione di quel terzo al gestore della piattaforma;
- Se il terzo non è un commerciante, che i diritti dei consumatori dell'UE non si applicano al contratto;
- Nei casi in cui applicabile, come gli obblighi e responsabilità relativi al contratto sono condivisi tra il terzo che offre i beni, i servizi o il contenuto digitale e il gestore della piattaforma.

Queste informazioni devono essere presentate in modo chiaro, appropriato e comprensibile, e in modo adeguato al mezzo di comunicazione a distanza utilizzato. Per esempio, possono essere fornite in una sezione specifica dell'interfaccia del sito web che sia direttamente e facilmente accessibile dalla pagina in cui vengono presentate le offerte.

#### **A livello nazionale**

Gli Stati membri possono imporre ulteriori requisiti di informazione per le piattaforme di e-commerce

Oltre alla lista di informazioni che dovrebbero essere fornite prima della conclusione di un contratto, la direttiva sui diritti dei consumatori definisce anche i requisiti formali su come queste informazioni devono essere fornite:

- L'**articolo 7** stabilisce requisiti formali per diversi tipi di contratti fuori dai locali commerciali, per esempio stabilisce che i commercianti devono fornire informazioni precontrattuali per iscritto (su carta, o con il consenso del consumatore - su un altro supporto durevole) in un linguaggio leggibile, chiaro e comprensibile.
- L'**articolo 8** fornisce una lista di requisiti formali per i contratti a distanza. Per esempio, la direttiva dice che le informazioni precontrattuali devono essere fornite o messe a disposizione dei consumatori in modo appropriato al mezzo di comunicazione usato, in modo chiaro e comprensibile. Per essere concreti, significa che le informazioni obbligatorie devono essere facilmente accessibili e ben visibili ai consumatori. Fornire queste informazioni precontrattuali nei termini e condizioni non sarà considerato sufficiente. La direttiva impone anche un requisito speciale per i contratti conclusi tramite mezzi elettronici che prevedono per i consumatori un obbligo di pagare.

In tali situazioni, i commercianti dovrebbero rendere i consumatori consapevoli, in modo evidente e chiaro, direttamente prima di effettuare i loro ordini, almeno:

- delle **caratteristiche** principali dei prodotti o servizi
- del **prezzo** totale dei beni o servizi.
- della **durata** del contratto e/o la condizione di rescissione in caso di contratto a durata indeterminata.
- se del caso, della durata minima degli obblighi dei consumatori nell'ambito del contratto.

Prima della conclusione del contratto, i consumatori dovrebbero anche essere chiaramente informati se c'è un obbligo di pagamento, altrimenti non saranno vincolati dal contratto<sup>9</sup>. Ciò significa che il pulsante utilizzato per effettuare l'ordine sull'interfaccia del sito web o dell'app deve essere chiaramente etichettato. La rispettiva indicazione (etichetta) deve essere sul pulsante stesso o immediatamente accanto ad esso.

Inoltre, la direttiva prevede regole formali per i contratti conclusi tramite mezzi di comunicazione a distanza che impongono limiti tecnici alla quantità di informazioni che possono essere presentate al consumatore, come le chiamate telefoniche, gli assistenti alla spesa a comando vocale, gli SMS.<sup>10</sup> In tali situazioni, la direttiva consente al commerciante di fornire al consumatore una gamma più limitata di elementi informativi prima della conclusione del contratto a distanza, mentre tutte le restanti informazioni richieste dall'articolo 6, paragrafo 1, devono essere fornite da un'altra fonte in un linguaggio semplice e comprensibile (ad esempio un'e-mail o un collegamento ipertestuale a una pagina web).

#### **A livello nazionale**

Gli Stati membri non possono imporre ulteriori requisiti formali di informazione precontrattuale per soddisfare gli obblighi di informazione definiti nella direttiva sui diritti dei consumatori, ad eccezione dei requisiti formali per i contratti a distanza conclusi per telefono. In quest'ultimo caso, gli Stati membri possono richiedere che i commercianti confermino l'offerta al consumatore, che sarà vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o inviato un consenso scritto<sup>11</sup>. Gli Stati membri possono anche prevedere che tale conferma debba essere fatta su un supporto durevole. Per controllare come tutti i paesi dell'UE hanno recepito la direttiva sui diritti dei consumatori, potete consultare il [database del diritto dei consumatori](#)<sup>12</sup>.

Con la direttiva aggiornata sui diritti dei consumatori, i consumatori beneficeranno anche dei diritti e della protezione della direttiva non solo quando pagano con denaro per beni o servizi, ma anche quando forniscono dati personali per ricevere servizi o contenuti digitali.

Tuttavia, le regole della direttiva non si applicheranno quando i dati sono strettamente necessari allo scopo di eseguire il contratto e rispettare i requisiti legali (ad esempio, l'indirizzo e-mail a cui deve essere fornito il contenuto digitale o la registrazione del consumatore per scopi di sicurezza e identificazione, se specificamente previsto dalla legge applicabile).



## DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso è un potente strumento che la legge dell'UE dà al consumatore.

Permette al consumatore di annullare, senza fornire alcuna giustificazione, il contratto entro **14 giorni** dal ricevimento dei beni. Le norme sul diritto di recesso per i contratti di servizio permettono effettivamente al consumatore di testare il servizio e decidere, durante il periodo di 14 giorni dalla conclusione del contratto, se tenerlo o meno.

Per il contenuto digitale si applicano due diversi regimi di recesso, a seconda della modalità di consegna. Il contenuto digitale fornito su un supporto tangibile segue le regole per i beni (ad esempio un DVD con un film o un videogioco) - cioè il recesso è possibile entro 14 giorni dalla consegna.

Al contrario, **non c'è diritto** di recesso nel caso di fornitura di contenuto digitale scaricato online, qualora vi siano queste diverse condizioni: **consenso** per la consegna prima della scadenza del periodo, **avviso** di perdita del diritto di recesso e **riconoscimento** da parte del consumatore.

# Downloading...



- Ai sensi dell'**articolo 9** della direttiva sui diritti dei consumatori ("CRD", direttiva 2011/83/EU) , il diritto di recesso si applica sia ai contratti di consumo conclusi a distanza sia ai contratti di consumo conclusi fuori dai locali commerciali.
- L'**articolo 11** della direttiva sui diritti dei consumatori fornisce informazioni su come i consumatori possono esercitare il loro diritto di recesso.

Il diritto di recesso è un potente strumento che la legge dell'UE dà al consumatore, permettendo al consumatore di cancellare, senza giustificazione, il contratto di consumo entro 14 giorni.

- L'**articolo 12** disciplina gli effetti dell'esercizio del diritto sugli obblighi delle parti
- Gli **articoli 13 e 14** stabiliscono, rispettivamente, gli obblighi del commerciante e dei consumatori in caso di recesso.
- L'**articolo 15** tratta degli effetti dell'esercizio del diritto di recesso sui contratti accessori.
- Infine, l'**articolo 10** della direttiva specifica le conseguenze per i commercianti che omettono di fornire ai consumatori informazioni precontrattuali sul diritto di recesso (cioè estensione del periodo di recesso a 12 mesi dalla fine del periodo di recesso iniziale, nessuna responsabilità per la diminuzione del valore dei beni, liberazione condizionata dall'obbligo di pagare i servizi e il contenuto digitale online ricevuto).

Tuttavia, per i contratti a distanza o fuori dai locali commerciali il diritto di recesso può essere escluso in determinati e tassativi casi. Ci sono **13 esenzioni**, per esempio:

- beni che sono stati personalizzati su richiesta del consumatore;
- i contratti di servizio, dopo che il servizio è stato completamente eseguito se la prestazione è iniziata con il consenso espresso del consumatore, e con la consapevolezza che perderanno il loro diritto di recesso una volta che il contratto è stato completamente eseguito dal commerciante;
- la fornitura di merci sigillate che non sono adatte alla restituzione per motivi di protezione della salute o di igiene e che sono state aperte dopo la consegna;
- contratti conclusi in un'asta pubblica, ecc.

La lista completa delle esenzioni si trova nell'[articolo 16](#) della direttiva sui diritti dei consumatori.

Per ulteriori esempi pratici si prega di fare riferimento alla sezione 5.11 della Guida all'interpretazione e all'applicazione della direttiva sui diritti dei consumatori, disponibile [qui](#).

A partire dal **28 maggio 2022**, e dall'entrata in vigore della direttiva sulla modernizzazione, gli Stati membri hanno una scelta normativa per estendere la durata del periodo del diritto di recesso da 14 a 30 giorni per due tipi di contratti fuori dai locali commerciali:

- Visite non richieste di un commerciante al domicilio del consumatore - cioè quando un commerciante visita i consumatori a casa loro senza essere invitato o senza il loro previo accordo; e
- Escursioni organizzate da un commerciante con lo scopo o l'effetto di promuovere o vendere prodotti a potenziali consumatori.

L'obiettivo di questa opzione è di offrire una protezione aggiuntiva ai consumatori riguardo a queste pratiche e/o canali di vendita specifici. I commercianti sono tenuti a informare i consumatori prima della conclusione del contratto sulla durata del periodo di recesso.

Nella sua versione originale la direttiva sui diritti dei consumatori, e di conseguenza il diritto di recesso, si applicava solo ai contratti in cui i consumatori hanno l'obbligo di pagare un prezzo.

Con il nuovo **articolo 3(1)(a)** CRD, introdotto dalla direttiva di modernizzazione, i consumatori avranno un diritto di recesso anche quando acquistano contenuti digitali e/o usano servizi digitali non a titolo oneroso, ma fornendo dati personali (a meno che questi dati non siano necessari per l'esecuzione del contratto o per soddisfare i requisiti legali).

La direttiva regola ora le conseguenze del recesso sui dati con obblighi specifici per i commercianti ma anche per i consumatori.

Inoltre, la direttiva aggiornata sui diritti dei consumatori richiede che gli Stati membri assicurino che le violazioni delle disposizioni nazionali adottate ai sensi della direttiva siano sanzionate in modo efficace, proporzionato e dissuasivo.

Ai sensi dell'**articolo 24** della CRD, le autorità nazionali interessate da un'azione coordinata riguardante le violazioni transfrontaliere che colpiscono i consumatori in diversi Stati membri avranno il potere di imporre un'ammenda fino al **4% del fatturato annuo** del commerciante o **fino a 2 milioni di euro** se le informazioni sul fatturato non sono disponibili. Gli Stati membri sono liberi di mantenere o introdurre multe massime più alte.

## DIRITTI E GARANZIE DEI CONSUMATORI

La direttiva su alcuni aspetti relativi ai contratti per la vendita di beni<sup>18</sup> (di seguito "SGD") e la direttiva sui contenuti digitali (di seguito "DCD") sono due importanti strumenti di protezione per i consumatori dell'UE in quanto introducono una garanzia obbligatoria di conformità per i beni e per i contenuti e i servizi digitali.



La DCD riguarda la fornitura di contenuti e servizi digitali. Per contenuto digitale si intendono i dati prodotti e forniti in forma digitale (ad es. musica, video, ecc.), mentre i servizi digitali sono quelli che consentono la creazione, l'elaborazione o la memorizzazione di dati in forma digitale (ad es. cloud storage), o i servizi che consentono la condivisione e l'interazione con tali dati (ad es. Facebook, YouTube, ecc.).

La DCD si applica indipendentemente dal mezzo utilizzato per la trasmissione o per l'accesso al contenuto digitale o al servizio digitale. La direttiva si applica anche a qualsiasi supporto tangibile utilizzato esclusivamente come vettore di contenuti digitali (ad esempio, DVD). Anche i servizi di comunicazione interpersonale (ad esempio WhatsApp) sono inclusi nel suo campo di applicazione, mentre l'accesso a Internet e altri servizi di comunicazione elettronica sono esclusi.

La SGD copre tutti i contratti di vendita di beni, sia che siano conclusi con presenza fisica (nei negozi), online, o attraverso altri mezzi di vendita a distanza. I beni con una componente digitale (per esempio una lavatrice intelligente o un orologio intelligente) sono coperti dalla SGD.

Secondo la SGD il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene e che si manifesta entro due anni da tale momento:

- Secondo la direttiva se un difetto appare durante il primo anno, il venditore ne è automaticamente responsabile.
- Se il difetto appare dopo il primo anno, il venditore può allora chiedere al consumatore di provare che esisteva al momento della consegna.

L'SGD copre anche i beni con software pre-installato (ad esempio uno smartphone) e i beni che sono collegati a un servizio digitale (ad esempio prodotti internet-of-things), purché la componente digitale sia necessaria per i beni per svolgere le sue funzioni e sia stata offerta sotto lo stesso contratto di vendita. Questo significa per esempio che i consumatori beneficeranno dei diritti di garanzia legale per il software pre-installato, se una patch di sicurezza non viene fornita, o se gli aggiornamenti non vengono consegnati. Tuttavia, se i beni e il software sono offerti separatamente (ad esempio i consumatori scaricano un'applicazione sul loro smartphone che non è stata preinstallata), allora la conformità di quel software sarà coperta dalle regole della DCD.

Per quanto riguarda i contenuti digitali e i servizi digitali:

- Ai sensi dell'**articolo 12(2)** della DCD, se il contratto di consumo prevede un singolo atto di fornitura (es: il download di una canzone) o una serie di singoli atti di fornitura, l'onere della prova per quanto riguarda la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale fornito al momento della fornitura spetta al commerciante, a condizione che il difetto di conformità si manifesti entro un anno dal momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale è stato fornito.
- Ai sensi dell'**articolo 12(3)** della DCD, se il contratto con il consumatore prevede una fornitura continua per un periodo di tempo (ad esempio un servizio di video streaming in abbonamento), l'onere della prova riguardo alla conformità del contenuto digitale o del servizio digitale (nel periodo di tempo in cui il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito ai sensi del contratto) spetta al professionista per un difetto di conformità che si manifesta entro tale periodo.
- L'onere della prova può essere spostato sul consumatore, se il professionista dimostra che l'ambiente digitale del consumatore non è compatibile con i requisiti tecnici del contenuto digitale o del servizio digitale e il professionista ha informato il consumatore di tali requisiti in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto. Il consumatore è obbligato a cooperare, entro limiti ragionevoli, con il commerciante per aiutare ad accertare la causa della mancanza di conformità.

Per determinare se un prodotto o un servizio o contenuto digitale è conforme o meno ai requisiti contrattuali, la SGD e la DCD hanno introdotto una serie di criteri oggettivi e soggettivi. Per esempio, i criteri oggettivi sono che il contenuto digitale, i servizi e i beni devono essere forniti con tutti gli accessori e le istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere. I commercianti che forniscono il contenuto digitale o il servizio o i servizi digitali, devono anche garantire che il consumatore sia informato e gli siano forniti gli aggiornamenti, compresi quelli di sicurezza, necessari per mantenere il contenuto digitale o il servizio o i servizi digitali conformi.

D'altra parte, i criteri soggettivi sono per esempio che i beni, il contenuto digitale o il servizio (o i servizi) devono essere della descrizione, quantità e qualità, e possedere la funzionalità, compatibilità, interoperabilità e altre caratteristiche, come richiesto dal contratto. **Entrambi i criteri oggettivi e soggettivi devono essere considerati su un piano di parità.**



Per i contenuti e i servizi digitali, i requisiti soggettivi e oggettivi di conformità sono definiti rispettivamente agli **articoli 7 e 8** della DCD, mentre l'**articolo 9** disciplina l'integrazione scorretta, che può anche comportare un difetto di conformità se: (a) il contenuto digitale o il servizio digitale è stato integrato dal professionista o sotto la sua responsabilità; oppure b) il contenuto digitale o il servizio digitale era destinato ad essere integrato dal consumatore e l'errata integrazione è dovuta a carenze nelle istruzioni di integrazione fornite dal professionista.

Per la conformità delle merci, i criteri soggettivi e oggettivi sono definiti negli **articoli 6 e 7** della SGD. Analogamente alla DCD, le regole aggiuntive sulla mancanza di conformità dovuta a un'installazione scorretta sono stabilite nell'**articolo 8** della SGD.

A differenza della direttiva sulle vendite e sulle garanzie del 1999, sia la SGD che la DCD si basano sul principio della "massima armonizzazione" il che significa che gli Stati membri non possono deviare dai requisiti, a meno che le direttive non prevedano diversamente. Alcune scelte normative sono state date agli Stati membri dell'UE per andare oltre i requisiti delle direttive, in particolare per mantenere il livello di protezione dei consumatori già applicato a livello nazionale. Di conseguenza, gli Stati membri possono aver recepito alcune disposizioni della SGD e della DCD in modo diverso.

Il sito web della CE fornisce una panoramica rapida e completa della situazione per Stato membro riguardo al periodo di garanzia legale. Presenta anche l'attuazione nazionale di ogni Stato membro.

In poche parole, le nuove direttive hanno anche stabilito:

- Copertura di tutti i beni nuovi e di seconda mano venduti dai commercianti con una garanzia legale di conformità di due anni come definita nell'**articolo 10** della direttiva sulla vendita di beni. Una gerarchia rigorosa e completamente armonizzata di rimedi in caso di difetto di conformità dei beni, del contenuto digitale e dei servizi digitali e modalità armonizzate per l'esercizio di tali rimedi. Il consumatore può, conformemente agli **articoli 13 e 14** della DCD e all'**articolo 13** della SGD, per rendere il prodotto conforme, chiedere la riparazione o la sostituzione e, se ciò è impossibile o sproporzionato, una riduzione del prezzo o la rescissione del contratto.
- La riparazione o la sostituzione è gratuita per i consumatori, come stabilito dall'**articolo 14 (1)**, così come la messa in conformità del contenuto/servizio digitale è gratuita per i consumatori secondo l'articolo (3) del DCD.
- La DCD prevede le regole armonizzate sugli obblighi dei consumatori e dei commercianti in caso di risoluzione di un contratto per non conformità di un contenuto digitale o di un servizio digitale.

- La direttiva sulla vendita di beni permette agli Stati membri di introdurre nella loro legislazione nazionale la possibilità per i commercianti e i consumatori di ridurre per accordo contrattuale la durata della garanzia legale in caso di vendita di beni usati. Tuttavia, la durata concordata nel contratto non può in nessun caso essere inferiore a un anno.
- La DCD prevede rimedi armonizzati se i commercianti non forniscono un contenuto digitale o un servizio digitale. Prevede anche regole armonizzate se il contenuto digitale o i servizi sono modificati dai commercianti.
- Il DCD prevede che i consumatori avranno anche il diritto a un rimedio in caso di contenuto o servizio digitale difettoso, anche quando non hanno pagato un prezzo ma hanno fornito i loro dati personali (ad esempio, la creazione di un account sui social media).
- La direttiva sulla vendita di beni introduce regole aggiuntive per la garanzia commerciale, definita in generale come qualsiasi impegno del commerciante a rimborsare il prezzo pagato o a sostituire, riparare o assistere i beni quando non sono conformi o non soddisfano altri requisiti. Inoltre, la direttiva introduce un tipo speciale di garanzia commerciale - garanzia commerciale di durata. Se un produttore offre al consumatore una garanzia commerciale di durata, questi sono responsabili direttamente nei confronti del consumatore, durante tutto il periodo della garanzia commerciale di durata per la riparazione o la sostituzione alle condizioni previste dall'articolo .
- La garanzia commerciale può essere fornita dal venditore o da un'altra parte come il produttore. È legalmente vincolante per l'emittente, ma i diritti che ne derivano sono stabiliti contrattualmente e varieranno quindi da un commerciante all'altro o anche per diversi beni offerti dallo stesso commerciante. Inoltre, le condizioni stabilite nella pubblicità associata disponibile al momento, o prima della conclusione del contratto, faranno anche parte della portata della garanzia commerciale.

La UCPD è stata anche modificata dalla "Direttiva di modernizzazione". Dal 28 maggio 2022, l'allegato I della direttiva, che contiene l'elenco delle pratiche commerciali che sono considerate in ogni caso sleali, è stato ampliato da **4 nuove pratiche vietate**, vale a dire:

- **Fornire** risultati di ricerca in risposta alla query di ricerca online di un consumatore senza rivelare chiaramente qualsiasi pubblicità a pagamento o pagamento specificamente per ottenere un posizionamento più alto dei prodotti all'interno dei risultati di ricerca.
- **Vendere** ai consumatori biglietti per eventi se il commerciante li ha acquistati utilizzando mezzi automatizzati per aggirare qualsiasi limite imposto al numero di biglietti che una persona può acquistare o qualsiasi altra regola applicabile all'acquisto di biglietti.
- **Affermare** che le recensioni di un prodotto sono presentate da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto senza prendere misure ragionevoli e proporzionate per verificare che provengano da tali consumatori.
- **Presentare** o **incaricare** un'altra persona fisica o giuridica di presentare false recensioni o approvazioni dei consumatori, o travisare le recensioni dei consumatori o le approvazioni sociali, al fine di promuovere i prodotti.

I commercianti dovranno anche fornire le seguenti informazioni:

- per i prodotti offerti sui marketplace online, se il terzo che offre i prodotti è un commerciante o no, sulla base della dichiarazione di tale terzo al gestore della piattaforma. Se la mancata informazione da parte del marketplace sull'identità del commerciante effettivo crea l'impressione che la piattaforma sia il commerciante effettivo, ciò può comportare la sua responsabilità per gli obblighi previsti in capo al commerciante;
- Se i commercianti forniscono l'accesso alle recensioni dei consumatori sui prodotti, fornire informazioni su se e come garantiscono che le recensioni pubblicate provengano da consumatori che hanno effettivamente utilizzato o acquistato il prodotto. Queste informazioni dovrebbero coprire sia le misure specifiche per garantire l'autenticità e anche spiegare più in generale il trattamento delle recensioni al fine di garantire la loro autenticità. Ciò include spiegazioni su come la presentazione delle recensioni sia influenzata da recensioni sponsorizzate o da relazioni contrattuali tra il commerciante che le pubblica (in particolare, una piattaforma) e i commercianti recensiti ospitati sulla piattaforma, nonché informazioni sul fatto che tutte le recensioni siano pubblicate, su come vengono reperite, su come vengono calcolati i punteggi medi delle recensioni. Queste informazioni devono essere chiare, comprensibili e rese disponibili "quando si fornisce l'accesso alle recensioni dei consumatori", vale a dire che le informazioni dovrebbero essere rese disponibili dalla stessa interfaccia in cui le recensioni sono pubblicate per la consultazione, anche attraverso collegamenti ipertestuali chiaramente identificati e ben visibili. Se i commercianti offrono ai consumatori la possibilità di cercare prodotti offerti da diversi commercianti o consumatori attraverso parole chiave o altre voci, questi dovrebbero informare chiaramente i consumatori dei principali parametri che determinano la classifica dei risultati visualizzati e l'importanza relativa di tali parametri.

Pertanto, questo requisito di informazione si applica solo ai commercianti che permettono ai consumatori di cercare prodotti offerti da altri commercianti terzi o dai consumatori, vale a dire i mercati online e gli strumenti di confronto. Non si applica ai commercianti che forniscono ai loro consumatori la possibilità di cercare solo tra le loro offerte di prodotti diversi. L'obbligo di informazione non si applica nemmeno ai "motori di ricerca online".

L'UCPD proibirà anche espressamente di commercializzare un bene, in uno Stato membro, come identico a un bene commercializzato in altri Stati membri, mentre quel bene ha una composizione o caratteristiche significativamente diverse (la cosiddetta "Doppia Qualità"), a meno che non sia giustificata da fattori legittimi e oggettivi (ad esempio l'uso di ingredienti locali o stagionali, l'impegno volontario del commerciante a promuovere alimenti più sani, o norme nazionali sulla composizione dei prodotti).

Introdurrà anche nuove regole per il "door-step-selling" e le escursioni commerciali. Con le nuove disposizioni, gli Stati membri avranno opzioni normative per introdurre ulteriori misure nazionali come regole più forti sul diritto di recesso per proteggere meglio i loro consumatori in questi tipi di vendita (vedi punto 2.2 sopra).

La UCPD aggiornata introdurrà anche un obbligo esplicito per gli Stati membri di prevedere rimedi individuali proporzionati ed efficaci per le vittime di pratiche commerciali sleali, che non sono previsti nella versione originale della direttiva. Questi devono includere, a seconda delle circostanze del caso:

- risoluzione del contratto,
- riduzione di prezzo, o
- il risarcimento dei danni.

Gli Stati membri mantengono la possibilità di offrire anche altri rimedi alle vittime di pratiche commerciali sleali.

Infine, gli Stati membri devono garantire che le violazioni delle disposizioni nazionali adottate ai sensi della UCPD siano sanzionate in modo efficace, proporzionato e dissuasivo. Ai sensi dell'**articolo 13** della UCPD aggiornata, le autorità nazionali interessate da un'azione coordinata<sup>47</sup> riguardante le infrazioni transfrontaliere che colpiscono i consumatori in diversi Stati membri dell'UE hanno il potere di imporre una multa fino al 4% del fatturato annuale del commerciante, o fino a 2 milioni di euro se le informazioni sul fatturato non sono disponibili.

Gli Stati membri sono liberi di mantenere o introdurre multe massime più alte.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI INIQUE

-La direttiva sulle clausole contrattuali abusive ("UCTD") protegge i consumatori contro le clausole standard abusive che creano nei contratti tra un consumatore e un commerciante uno squilibrio significativo tra i diritti e gli obblighi delle parti del contratto, a danno del consumatore - (**articolo 3** UCTD).

- L'allegato della direttiva sulle clausole contrattuali abusive contiene una lista indicativa e non esaustiva di clausole che potrebbero essere considerate abusive. Le clausole contrattuali proposte ai consumatori devono sempre essere redatte in un linguaggio semplice e comprensibile, in modo che siano chiare, leggibili e comprensibili, sia nella forma che nel contenuto. In caso di dubbio sull'interpretazione della clausola, si applica l'interpretazione più favorevole al consumatore - (**articolo 5**).
- I requisiti di equità della UCTD si applicano alle clausole contrattuali relative all'oggetto principale del contratto di consumo e all'adeguatezza del prezzo e della remunerazione in esso stipulati solo se queste clausole non sono in un linguaggio chiaro e comprensibile (**articolo 4(2)**).
- Le clausole contrattuali considerate abusive non sono vincolanti per i consumatori, come previsto dal diritto nazionale, e quindi non possono avere alcun effetto sui consumatori. Il contratto rimane vincolante se può sussistere senza le clausole abusive - (**articolo 6**).

La UCTD permette agli Stati membri di adottare o mantenere disposizioni nazionali più severe per assicurare un livello più alto di protezione del consumatore - **articolo 8**. Potrebbe essere l'introduzione di una cosiddetta "lista nera" di clausole contrattuali abusive (ad esempio in Francia) o l'estensione dell'applicazione delle regole della UCTD ai contratti che sono stati negoziati individualmente tra il consumatore e il commerciante.

### A livello nazionale

Per avere una panoramica rapida e completa del recepimento nazionale di ciascuno degli Stati membri clicca [qui](#).

L'UCTD è stata anche modificata dalla "direttiva di modernizzazione".

Proprio come la direttiva sulle pratiche commerciali sleali, la direttiva aggiornata sulle condizioni contrattuali sleali darà anche alle autorità nazionali il potere di imporre sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive.

Gli Stati membri possono limitare tali sanzioni alle situazioni in cui le clausole contrattuali sono espressamente definite abusive in ogni circostanza dal diritto nazionale o in cui il commerciante continua a utilizzare clausole contrattuali che sono state giudicate abusive da una decisione definitiva del tribunale o dell'organo amministrativo competente (**articolo 8 ter, paragrafo 2**). Quando lavorano insieme, nel quadro di un'azione coordinata su violazioni transfrontaliere che colpiscono i consumatori in diversi Stati membri dell'UE, le autorità nazionali avranno il potere di imporre un'ammenda fino al 4% del fatturato annuo del commerciante (**articolo 8 ter, paragrafo 4**), o fino a 2 milioni di euro se le informazioni sul fatturato non sono disponibili (**articolo 8 ter, paragrafo 5**). Gli Stati membri sono liberi di mantenere o introdurre ammende massime più alte.



# PRINCIPALI SFIDE RIGUARDANTI LA POLITICA GENERALE DEI CONSUMATORI

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

L'informazione precontrattuale è uno dei diritti dei consumatori più riconosciuti. Tuttavia, numerose indagini, studi e sentenze di tribunali nazionali ed europei evidenziano che molti commercianti non rispettano i loro obblighi di fornire informazioni precontrattuali ai consumatori.

## IL DIRITTO DI RECESSO

Questo diritto permette al consumatore di testare e controllare i prodotti e i servizi acquistati a distanza. I consumatori possono recedere da un contratto concluso online entro 14 giorni dal ricevimento della consegna (nel caso di un prodotto) o dalla conclusione del contratto (per i servizi).

È il diritto del consumatore più conosciuto dai cittadini dell'UE e il 95% degli acquirenti dell'UE lo considera importante.

Questo diritto di recesso è stato introdotto dalla direttiva sui diritti dei consumatori per controbilanciare la situazione dei consumatori che comprano online, dato che questi non hanno la possibilità di ispezionare i prodotti come avverrebbe in un negozio fisico.

Tuttavia, anche se questo diritto è ben noto e semplice, in pratica i consumatori affrontano molti ostacoli per farlo valere, come ad esempio:

- Alcuni commercianti rifiutano di applicare la direttiva.
- Alcuni commercianti rifiutano di rimborsare i consumatori quando vogliono far valere questo diritto.
- Il consumatore a volte riceve solo un rimborso parziale, alcuni commercianti sostengono che il consumatore abbia usato male il prodotto, senza fornire alcuna prova (per esempio, una foto).
- Alcuni commercianti affermano falsamente di non aver ricevuto il prodotto restituito dal consumatore.
- Alcuni commercianti rifiutano di rimborsare il consumatore con lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, ma danno invece dei buoni.

## DIRITTI E GARANZIE DEI CONSUMATORI

Se un consumatore acquista beni o servizi digitali o contenuto digitale da un commerciante europeo o da un commerciante che vende all'interno del mercato europeo UE, ha diritto a una garanzia legale (vedi il paragrafo "Diritti e garanzie dei consumatori").

Questa garanzia legale deve essere distinta dalle cosiddette "garanzie commerciali". Queste ultime sono garanzie contrattuali supplementari, offerte dal venditore o dal produttore, che sono vincolanti secondo le condizioni specifiche stabilite dall'emittente.

Questi due tipi di garanzie sono all'origine di numerose controversie per i consumatori europei:

- C'è molta confusione per i consumatori tra la garanzia legale di conformità e le cosiddette garanzie commerciali. In pratica, molto spesso, i commercianti non informano i consumatori sulla garanzia legale di conformità, anche se è un obbligo, ma fanno solo riferimento alle loro garanzie commerciali (ad esempio il caso Apple).
- Alcuni commercianti rifiutano di applicare la garanzia legale, il che obbliga spesso i consumatori a pagare una contropartita costosa per far valere i loro diritti.
- Alcuni commercianti chiedono al consumatore di pagare la riparazione sotto la garanzia legale, il che è vietato dalla legge europea.
- Alcuni commercianti chiedono ai consumatori di anticipare le spese di restituzione ma poi non rimborsano il consumatore.
- Secondo la SGD e la DCD, se il difetto di conformità appare durante il primo anno, si considera che il difetto esisteva al momento della consegna. I commercianti devono applicare la garanzia legale di 2 anni, a meno che non provino che il consumatore è all'origine del difetto. Dopo il primo anno, l'onere della prova cambia e spetta al consumatore provare che il prodotto era difettoso al momento dell'acquisto. In caso di risoluzione del contratto in seguito all'applicazione della garanzia legale, i rimborsi ai consumatori vengono spesso effettuati dopo un lungo periodo di tempo (o addirittura non vengono effettuati affatto da commercianti disonesti).
- In linea di principio, la durata della garanzia legale è di 2 anni per tutte le merci, che siano nuove o di seconda mano. Tuttavia, in diversi Stati membri, la garanzia legale per i prodotti di seconda mano può essere ridotta contrattualmente a non meno di 1 anno (Regime scelto e applicato in Italia).

## PRATICHE COMMERCIALI SLEALI

Una pratica commerciale è sleale quando è contraria ai requisiti della diligenza professionale e distorce o è in grado di distorcere sostanzialmente il comportamento economico di un consumatore ragionevolmente ben informato e ragionevolmente attento e avveduto in relazione a un bene o servizio.

La direttiva sulle pratiche commerciali sleali<sup>54</sup> è completamente armonizzata<sup>55</sup> e si applica a tutti i settori. È un ottimo strumento che i professionisti devono conoscere e utilizzare.

Tuttavia, la sua attuazione è lungi dall'essere uniforme.

Per esempio:

- I consumatori si trovano di fronte a pratiche commerciali sleali in molti settori e sempre di più nell'area digitale (social network, piattaforme online, ecc.).
- Dichiarazioni ambientali ingannevoli. Questo è ancora più rilevante ora con il Green Deal europeo. Alcune nuove pratiche commerciali sleali sono state aggiunte all'allegato nella "Direttiva di modernizzazione", come la pubblicità nascosta o le false recensioni dei consumatori.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI INIQUE

La direttiva sulle condizioni contrattuali sleali (93/13/CEE) protegge i consumatori contro le condizioni contrattuali sleali standard imposte dai commercianti. Si applica a tutti i contratti per l'acquisto di beni e servizi, sia online che offline. Tuttavia, la direttiva non si applica alle clausole contrattuali che riflettono disposizioni legislative o regolamentari obbligatorie, così come le disposizioni o i principi delle convenzioni internazionali di cui gli Stati membri dell'UE o l'UE sono parte, come quelle nel settore dei trasporti.

Quella che segue è una lista non esaustiva di clausole sleali ricorrenti che si trovano nei contratti dei consumatori:

- I consumatori si trovano di fronte a clausole contrattuali che escludono o limitano in modo inappropriato i diritti dei consumatori al risarcimento se il commerciante non adempie alla sua parte del contratto.
- Alcuni commercianti includono nei loro contratti delle clausole che permettono loro di rescindere unilateralmente un contratto senza concedere lo stesso diritto al consumatore.
- Alcuni commercianti si riservano il diritto di modificare unilateralmente i contratti senza avere una ragione valida per farlo e senza avvisare il consumatore.
- Alcuni commercianti inseriscono delle clausole nei loro contratti per limitare i diritti dei consumatori di intraprendere azioni legali.

# LEGGI E REGOLAMENTI A LIVELLO COMUNITARIO E NAZIONALE

## LA DIRETTIVA SULLE CLAUSOLE CONTRATTUALI ABUSIVE ("UCTD")

- Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, sulle clausole abusive nei contratti di consumo.
- Guida all'interpretazione e all'applicazione della direttiva 93/13/CEE del Consiglio sulle clausole abusive nei contratti con i consumatori.
- 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 quanto riguarda una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione a tutela dei consumatori.

*Documentazione complementare:*

- Informazioni pratiche sulla direttiva sulle clausole contrattuali abusive sono disponibili [qui](#).

## 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 sleali.
- Testo consolidato della direttiva 2005/29/CE riveduta 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, 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 (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 quanto riguarda una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione a tutela dei consumatori.

Documentazione complementare:

- [Maggiori informazioni sull'UCPD qui.](#)

## LA DIRETTIVA SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI ("CRD")

- [La Direttiva 2011/83/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e la 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 Testo rilevante ai fini del SEE
- [Guida UE](#) sulla direttiva sui diritti dei consumatori
- [Testo consolidato](#) della direttiva 2011/83/UE riveduta del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e la 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
- [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 quanto riguarda una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione in materia di tutela dei consumatori.

Documentazione complementare:

- [Maggiori informazioni sulla direttiva sui diritti dei consumatori qui.](#)
- [Schede sui fatti principali della direttiva sui diritti dei consumatori qui \(in EN\).](#)

## LA DIRETTIVA SULLA VENDITA DI BENI E LA DIRETTIVA SUI CONTENUTI DIGITALI E I SERVIZI DIGITALI

- [Direttiva \(UE\) 2019/770](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 su alcuni aspetti relativi ai contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali,
- [Direttiva \(UE\) 2019/771](#) del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 su alcuni aspetti relativi ai contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE e abroga la direttiva 1999/44/CE.

Documentazione complementare:

- [Garanzie legali e garanzie commerciali sui beni di consumo nell'UE, in Islanda e in Norvegia - Rapporto dell'ECC-NET](#)
- [Garanzia e resi - Informazioni pratiche](#)



## RIFERIMENTI GIURIDICI DELLA NUOVA DIRETTIVA "PER UNA MIGLIORE APPLICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DELLE NORME DI PROTEZIONE DEI CONSUMATORI DELL'UNIONE" (DIRETTIVA MODERNIZZAZIONE)

*La direttiva (UE) 2019/2161 su una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione in materia di protezione dei consumatori, la cosiddetta "direttiva sulla modernizzazione"*

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 quanto riguarda una migliore applicazione e modernizzazione delle norme dell'Unione a tutela dei consumatori.



## LA DIRETTIVA SULLA VENDITA DI BENI E LA DIRETTIVA SUI CONTENUTI DIGITALI E I SERVIZI DIGITALI

- Direttiva (UE) 2019/770 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 su alcuni aspetti relativi ai contratti di fornitura di contenuti digitali e servizi digitali,
- Direttiva (UE) 2019/771 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 maggio 2019 su alcuni aspetti relativi ai contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE e abroga la direttiva 1999/44/CE.

Documentazione complementare:

- Garanzie legali e garanzie commerciali sui beni di consumo nell'UE, in Islanda e in Norvegia - Rapporto dell'ECC-NET (aggiornato ad aprile 2019).
- Garanzia e resi - Informazioni pratiche (da aggiornare presto).

# GIURISPRUDENZA PERTINENTE

## BASE DI DATI SULLE PRATICHE COMMERCIALI SLEALI

L'allegato 1 della Guida all'attuazione/applicazione della UCTD fornisce un elenco di tutta la giurisprudenza UE pertinente relativa alle pratiche commerciali sleali

## BANCA DATI DELLA DIRETTIVA SULLE CLAUSOLE CONTRATTUALI ABUSIVE

L'allegato 1 della guida interpretativa sull'attuazione della UCTD fornisce un elenco di tutta la giurisprudenza UE pertinente relativa alle clausole contrattuali abusive.

## BANCA DATI DELLA DIRETTIVA SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI

L'allegato 1 della guida interpretativa sull'attuazione della CRD fornisce un elenco di tutta la giurisprudenza UE pertinente.

## DOCUMENTAZIONE DELLA CORTE DI GIUSTIZIA EUROPEA SUI CASI DI DIRITTO DEI CONSUMATORI

La Commissione europea mantiene una banca dati con riassunti dei casi più rilevanti per ciascuna delle direttive: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

# COSA POSSONO FARE I CONSUMATORI SE HANNO UN PROBLEMA?

## ASSOCIAZIONI NAZIONALI DI CONSUMATORI

*Le associazioni di consumatori hanno un ruolo estremamente importante in caso di controversie tra consumatori e professionisti. Cliccando [qui](#), potete trovare un elenco degli organismi nazionali dei consumatori per paese.*



## CENTRI EUROPEI DEI CONSUMATORI (ECC-NET)

*L'ECC-NET è una rete di centri per i consumatori. Sono competenti per trattare questioni transfrontaliere tra un consumatore e un commerciante. C'è un Centro europeo dei consumatori (ECC) in ogni Stato membro dell'UE, più la Norvegia e l'Islanda.*

*La lista di tutti gli ECC è disponibile [qui](#).*



## LE PROCEDURE PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ NEI TRIBUNALI E IL PROCEDIMENTO EUROPEO PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ ("ESCP")

In molti paesi, i consumatori possono usare le procedure per le controversie di modesta entità quando hanno controversie con i commercianti. Queste procedure sono di solito meno costose e più veloci delle normali procedure giudiziarie. Ma per poter utilizzare le procedure per le controversie di modesta entità, di solito c'è un limite massimo del valore della richiesta.

**Link al portale Europeo:** [https://e-justice.europa.eu/42/IT/small\\_claims?init=true](https://e-justice.europa.eu/42/IT/small_claims?init=true)

Se il commerciante si trova all'estero, il consumatore potrebbe utilizzare la procedura europea per le controversie di modesta entità. Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità è una procedura giudiziaria semplificata basata su un modulo standardizzato disponibile in tutte le 28 lingue dell'UE.

Il suo obiettivo è quello di semplificare e accelerare i reclami transfrontalieri fino a €5.000. Il procedimento è disponibile in tutti gli Stati membri dell'UE tranne che in Danimarca.

- **Riferimenti legali:**

- 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-cosiddetto "Bruxelles I".

- **Come trovare il tribunale competente e i costi nazionali della procedura?**

- Strumento per determinare il tribunale pertinente disponibile [qui](#)
- Strumento per determinare i costi nazionali della procedura disponibile [qui](#).

- **Documentazione complementare** sull'ESCP (Guida pratica per l'applicazione dell'ESCP, Infografica per i consumatori, Opuscolo per i professionisti legali, ecc.

## LE PROCEDURE PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ NEI TRIBUNALI E IL PROCEDIMENTO EUROPEO PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ ("ESCP")

In alcuni casi, i consumatori possono presentare reclami alle autorità pubbliche nazionali, come le autorità di mercato o i regolatori di settori specifici. Tuttavia, non tutte le autorità accettano i reclami dei singoli consumatori. Le autorità inoltre non si occupano di questioni di risarcimento: ad esempio, l'autorità potrebbe sanzionare l'azienda per una pratica sleale, ma non può accertare se il consumatore ha diritto a un risarcimento o meno.



Quando la violazione dei diritti dei consumatori è diffusa in molti paesi dell'UE, le autorità di questi paesi cooperano e si aiutano a vicenda per indagare attraverso la rete speciale, chiamata Consumer Protection Cooperation network.

- **Riferimento legale:**

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).

## LE PROCEDURE PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ NEI TRIBUNALI E IL PROCEDIMENTO EUROPEO PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ ("ESCP")

La risoluzione alternativa delle controversie può essere un modo efficiente per i singoli consumatori di risolvere le loro controversie con i commercianti e di ottenere un risarcimento. Ci sono organismi ADR in tutti i paesi dell'UE, e sono creati specificamente per dare ai consumatori un modo facile e conveniente per risolvere le loro controversie per rendere più facile ed economico per i consumatori risolvere i loro problemi.

### *Organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)*

Definizione: **La risoluzione alternativa delle controversie (ADR)** è un processo extragiudiziale per risolvere le controversie tra un consumatore e un commerciante, con l'assistenza di un organismo ADR.

- **Riferimento legale:**

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. Qui troverete l'elenco attuale degli organismi ADR disponibili (classificati per paese e per settore).

### *Piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR)*

Definizione: **La piattaforma di risoluzione delle controversie online (la piattaforma ODR)** è un sito ufficiale dell'UE gestito dalla Commissione europea. Il suo obiettivo è quello di aiutare i consumatori e i commercianti a trovare una soluzione extragiudiziale alle loro controversie riguardanti i loro acquisti online. La piattaforma ODR è progettata per facilitare la comunicazione tra i consumatori, i commercianti e gli organismi ADR se sia il consumatore che il commerciante accettano di usarla.

- **Riferimento legale:**

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 punti di contatto ODR è disponibile qui. Il loro ruolo è quello di consigliare i consumatori, i commercianti e gli organismi ADR sul funzionamento della piattaforma ODR, e sulle altre possibilità di ricorso se la controversia non è stata risolta sulla piattaforma.

#### Livello nazionale

Recapiti utili ODR Contact Point Italia: 0644238090

e-mail: [odr@ecc-netitalia.it](mailto:odr@ecc-netitalia.it)

## AZIONI COLLETTIVE

Quando la stessa pratica illegale o simile riguarda un certo numero di consumatori, le azioni legali collettive possono essere una soluzione efficiente per far rispettare i diritti dei consumatori.

*Definizione:* "L'azione inibitoria" è un'azione legale intentata da un ente qualificato per fermare o vietare le infrazioni dei commercianti che danneggiano o possono danneggiare gli interessi collettivi dei consumatori. Gli enti qualificati sono designati dai paesi dell'UE. Alcuni di essi, a certe condizioni, possono avviare azioni di ingiunzione in un altro Stato membro rispetto a quello della loro designazione.

Potete trovare la lista di questi enti qualificati [qui](#).

#### Riferimento legale:

Direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (versione codificata) Testo rilevante ai fini del SEE. La direttiva 2009/22/CE è stata abrogata e sostituita dalla direttiva (UE) 2020/1828, vedi sotto.

*Definizione:* per "azione rappresentativa" s'intende un'azione a tutela degli interessi collettivi dei **consumatori** proposta da un ente legittimato come **parte attrice per conto dei consumatori** al fine di ottenere un **provvedimento ingiuntivo, un provvedimento di riparazione o entrambi**. Per ente legittimato si intende qualsiasi organizzazione o ente pubblico che rappresenta gli interessi dei consumatori e che è stato designato da uno Stato membro come legittimato a proporre azioni rappresentative. Le misure di riparazione emesse nell'ambito delle azioni rappresentative richiederanno al commerciante che ha commesso l'infrazione di fornire ai consumatori interessati rimedi quali il risarcimento, la riparazione, la sostituzione, la riduzione del prezzo, la risoluzione del contratto o il rimborso del prezzo pagato, a seconda dei casi e di quanto previsto dal diritto dell'Unione o nazionale. **Le azioni rappresentative dovrebbero essere disponibili in tutti i paesi dell'UE a partire dal 25 giugno 2023.**

**Riferimento legale:**

Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2020 relativa alle azioni rappresentative per la protezione degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (Testo rilevante ai fini del SEE).

## PROCEDURE GIUDIZIARIE ORDINARIE

I consumatori possono sempre utilizzare le procedure dei tribunali nazionali, poiché l'accesso alla giustizia è un diritto fondamentale. Tuttavia, in pratica, un numero molto basso di consumatori si rivolge ai tribunali, poiché questo è di solito un procedimento molto lungo e costoso.

Quando la stessa pratica illegale o simile riguarda un certo numero di consumatori, le azioni legali collettive possono essere una soluzione efficiente per far rispettare i diritti dei consumatori.

*Definizione:* "L'azione inibitoria" è un'azione legale intentata da un ente qualificato per fermare o vietare le infrazioni dei commercianti che danneggiano o possono danneggiare gli interessi collettivi dei consumatori. Gli enti qualificati sono designati dai paesi dell'UE. Alcuni di essi, a certe condizioni, possono avviare azioni di ingiunzione in un altro Stato membro rispetto a quello della loro designazione.

Potete trovare la lista di questi enti qualificati [qui](#).

**Riferimento legale:**

Direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori (versione codificata) Testo rilevante ai fini del SEE. La direttiva 2009/22/CE è stata abrogata e sostituita dalla direttiva (UE) 2020/1828, vedi sotto.

*Definizione:* per "azione rappresentativa" s'intende un'azione a tutela degli interessi collettivi dei **consumatori** proposta da un ente legittimato come **parte attrice per conto dei consumatori** al fine di ottenere un **provvedimento ingiuntivo, un provvedimento di riparazione o entrambi**. Per ente legittimato si intende qualsiasi organizzazione o ente pubblico che rappresenta gli interessi dei consumatori e che è stato designato da uno Stato membro come legittimato a proporre azioni rappresentative. Le misure di riparazione emesse nell'ambito delle azioni rappresentative richiederanno al commerciante che ha commesso l'infrazione di fornire ai consumatori interessati rimedi quali il risarcimento, la riparazione, la sostituzione, la riduzione del prezzo, la risoluzione del contratto o il rimborso del prezzo pagato, a seconda dei casi e di quanto previsto dal diritto dell'Unione o nazionale. **Le azioni rappresentative dovrebbero essere disponibili in tutti i paesi dell'UE a partire dal 25 giugno 2023.**

# ALTRI STRUMENTI INTERESSANTI: BANCHE DATI DELLA GIURISPRUDENZA DELL'UE

Qui sotto troverete vari strumenti per aiutarvi a trovare rapidamente i casi rilevanti.

- **Il database della Corte di giustizia europea (Curia)** disponibile in tutte le lingue dell'UE - [qui](#).
- **La banca dati Eur-Lex:** la banca dati giuridica dell'Unione europea: giurisprudenza dell'UE in tutte le lingue ufficiali dell'UE, compresa la giurisprudenza del periodo precedente al 17/06/1997 - [qui](#).
- **La banca dati JURIFAST:** quest'ultima è gestita dall'Associazione dei Consigli di Stato e delle Corti supreme amministrative dell'Unione europea (ACA Europe), che contiene le pronunce pregiudiziali della Corte di giustizia europea e le relative questioni pregiudiziali dei tribunali degli Stati membri (questa banca dati funziona in inglese e francese) - disponibile [qui](#).
- **La banca dati della giurisprudenza JURE:** la banca dati è stata creata dalla Commissione europea e contiene la giurisprudenza sulla giurisdizione in materia civile e commerciale e sul riconoscimento e l'esecuzione delle sentenze in uno Stato diverso da quello in cui la sentenza è stata emessa. Questo include la giurisprudenza sulle convenzioni internazionali pertinenti (cioè la Convenzione di Bruxelles del 1968, la Convenzione di Lugano del 1988 e la giurisprudenza dell'UE e degli Stati membri) - disponibile [qui](#).



Questo documento è stato prodotto sotto un contratto di servizio con la Commissione Europea. Il suo contenuto rappresenta solo il punto di vista dell'autore ed è di sua esclusiva responsabilità.

La Commissione europea non accetta alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in esso contenute.