

## DECALOGO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI CONSUMATORI (Principali novità della nuova normativa europea applicata dall'Antitrust)

### 1) Stop a spese e costi nascosti su internet

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

### 2) Maggiore trasparenza dei prezzi

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

### 3) Divieto delle caselle preselezionate sui siti web

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

### 4) 14 giorni per cambiare idea su un acquisto fatto anche on line

Il **periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto** è portato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette finora prescritti dalla normativa dell'UE). I consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione, se cambiano idea. Un'ulteriore protezione dalla carenza di informazioni: qualora un venditore non **informi chiaramente** il cliente circa il diritto di recesso, la durata del periodo di ripensamento è estesa a un anno.

- I consumatori saranno tutelati e beneficeranno del diritto di recesso anche in caso di **visite effettuate su richiesta**, vale a dire quando il commerciante ha precedentemente chiamato il consumatore sollecitando con insistenza una visita. Inoltre, non sarà più necessario operare una distinzione tra visite effettuate su richiesta e visite non richieste; sarà così evitata l'elusione delle norme.

- Il diritto di recesso è esteso alle **aste online**, come eBay, benché le merci acquistate tramite asta possano essere restituite solo se acquistate da un venditore professionista.

- Il **periodo di recesso** decorrerà dal momento in cui il consumatore riceve le merci e non, come prima, dal momento della conclusione del contratto. Le norme si applicano a vendite via internet, per telefono e per corrispondenza e a vendite effettuate al di fuori di punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un "party Tupperware" o durante una gita organizzata dal commerciante.

### 5) Maggiori diritti di rimborso

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

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

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

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

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

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

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

## **9) Più tutele per i consumatori negli acquisti digitali**

Anche le informazioni sui **contenuti digitali** devono essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione - che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto. I consumatori hanno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino a quando ha inizio l'effettivo processo di download.

## **10) Più tutele e norme comuni anche per le imprese**

Tra queste figurano:

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