



UNC
CONSUMATORI.IT

E-commerce, più tutele con la direttiva UE sulle vendite online e a distanza

24 Marzo 2017



Sempre più spesso decidiamo di **comprare su internet** per approfittare della comodità e del risparmio che talvolta è realizzabile online. La buona notizia è che, grazie alla **direttiva UE sulle vendite online e a distanza del 2014**, le regole sono omogenee per tutti i Paesi

comunitari, ciò garantisce **maggiore informazione e trasparenza per il consumatore** e maggiori tutele attraverso **garanzie sul consenso all'acquisto, sull'oggetto del contratto, sul prezzo e sul diritto di recesso**. Inoltre tutela contro le pratiche aggressive e sleali. Ecco quali sono i vantaggi per i consumatori.

Come le regole a tutela del consumatore

1. Grazie a una regolamentazione più attenta i consumatori sono **al sicuro da servizi apparentemente gratuiti**: al momento dell'acquisto devono, infatti, **confermare esplicitamente di avere compreso che l'offerta è a pagamento**.
2. Se per confermare l'ordine è necessario un *click* su un pulsante o un *link*, questi devono indicare chiaramente che con tale conferma il consumatore si obbliga a pagare una somma di danaro (dovrà esserci una scritta del tipo: **"ORDINE CON OBBLIGO DI PAGARE"**). In caso contrario, il consumatore non è vincolato al contratto o all'ordine e, dunque, **non è obbligato a pagare**.
3. Sono vietati, inoltre, meccanismi come quelli delle **caselle "prespuntate"**, secondo i quali è il consumatore a dover rifiutare espressamente la prestazione che altrimenti si intende tacitamente richiesta o accettata.
4. Nuove forme di **tutela anche per contratti conclusi per telefono**: questi sono validi solo dopo la firma o comunque dopo un'accettazione per iscritto.
5. In caso di servizi, la conferma da parte del professionista deve avvenire prima dell'erogazione del servizio stesso. In ogni caso, il professionista non potrà prestare il servizio (inclusa la fornitura di acqua, gas o elettricità, o teleriscaldamento) nei 14 giorni validi per il recesso, in cui **il consumatore può esercitare il diritto di ripensamento**.
6. Per quanto attiene ai **prezzi**, questi devono essere espressi in modo chiaro e completo: **i venditori devono chiarire il costo totale del prodotto o servizio offerto, comprensivo di qualsiasi costo aggiuntivo**.

Diritto di recesso e restituzione della merce

1. Nel caso di **contratti a distanza o fuori dai locali commerciali, i consumatori hanno 14 giorni per ripensarci** ed esercitare il diritto di recesso. Nel caso di contratti di **vendita il termine decorre dal giorno in cui il consumatore ha ricevuto il bene**, nel caso di contratti di servizi dal giorno della conclusione del contratto.
2. Se il professionista non fornisce **al consumatore le informazioni sul diritto di recesso**, il termine per esercitare quest'ultimo si estende a un anno e 14 giorni. In caso di violazione degli **obblighi informativi il consumatore non deve sostenere neppure il costo diretto di restituzione dei beni**.
3. Se il consumatore esercita il **diritto di recesso, deve ricevere il rimborso di quanto pagato entro i 14 giorni successivi**, con lo stesso strumento di pagamento utilizzato per acquistare il bene o il servizio. Per esercitare il diritto di recesso, si può utilizzare un modello *standard*, valido per tutti i paesi europei, ma sarà valida qualsiasi altra forma di espressione della volontà di recedere.
4. **Il consumatore che recede dal contratto ha l'obbligo di restituire la merce** a meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni. Il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista entro 14 giorni dalla data della comunicazione contenente la volontà di voler recedere.
5. **I costi di restituzione dei beni sono a carico del professionista** nel caso in cui lo **abbia espressamente concordato** o nel caso in cui abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a suo carico.

HAI BISOGNO DI AIUTO PER GLI ACQUISTI ONLINE? VAI AL NOSTRO SPORTELLLO DEDICATO

[Leggi il documento dell'Unione Europea](#)

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 24 marzo 2017