



UNC
CONSUMATORI.IT

Contratti a distanza, la Direttiva Ue

17 Giugno 2014



Da giugno 2014 è entrata in vigore la **Direttiva UE sulle vendite *online* e a distanza** che delinea regole omogenee per tutti i Paesi comunitari, così garantendo più informazione e trasparenza per il consumatore e maggiori tutele contro le pratiche aggressive e sleali.

Maggiori vantaggi

La nuova direttiva garantisce ai consumatori maggiori informazioni e sicurezza nelle vendite a distanza attraverso garanzie sul consenso all'acquisto, sull'oggetto del contratto, sul prezzo e sul diritto di recesso.

Come le nuove regole aiutano il consumatore

Grazie a una regolamentazione più attenta i consumatori saranno al sicuro da servizi apparentemente gratuiti: al momento dell'acquisto dovranno, infatti, **confermare esplicitamente di avere compreso che l'offerta è a pagamento**.

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.

Sono vietati, inoltre, meccanismi come quelli delle caselle "presuntate", secondo i quali è il consumatore a dover rifiutare espressamente la prestazione che altrimenti si intende tacitamente richiesta o accettata.

Nuove forme di tutela sono state introdotte anche per contratti conclusi per telefono: questi sono validi solo dopo la firma o comunque dopo un'accettazione per iscritto.

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.

Per quanto attiene ai prezzi, questi dovranno essere espressi in modo chiaro e completo: i venditori dovranno chiarire il costo totale del prodotto o servizio offerto, comprensivo di qualsiasi costo aggiuntivo.

Diritto di recesso e restituzione della merce

Nel caso di contratti a distanza o fuori dai locali commerciali, i consumatori avranno **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.

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.

Se il consumatore esercita il diritto di recesso, dovrà 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, potrà utilizzare un modello *standard*, valido per tutti i paesi europei, ma sarà valida qualsiasi altra forma di espressione della volontà di recedere.

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. I costi di restituzione dei beni saranno 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.

Ricordiamo che per assistenza è possibile contattare i nostri esperti attraverso lo **sportello E-commerce** sul nostro sito

Autore: Dino Cimaglia

Data: 18 giugno 2014