



UNC  
CONSUMATORI.IT

## La protezione del consumatore on-line

23 Febbraio 2015

Per fornire ai consumatori le informazioni adeguate per acquistare sul *web* in sicurezza, l'Unione Nazionale Consumatori ha realizzato, nell'ambito del Progetto "E-commerce e tutela del consumatore digitale" (finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi del Dl 383/2000-linee di indirizzo annualità 2013), alcuni *focus* sulle principali aree di interesse legate agli acquisti *on-line*. Dopo un primo approfondimento sul rapporto del consumatore con l'*e-commerce*, parliamo questo mese delle tutele per il consumatore, con particolare riferimento al Decreto legislativo n.21 del 21 Febbraio 2014 (che recepisce la direttiva europea 2011/83).

La nuova direttiva, entrata in vigore lo scorso giugno, 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.

Grazie a una regolamentazione più attenta, quindi, i consumatori hanno maggiori garanzie di sicurezza per i servizi apparentemente gratuiti: al momento dell'acquisto devono, infatti, confermare esplicitamente di avere compreso che l'offerta è a pagamento. Se per confermare un ordine, ad esempio, 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, quegli antipatici meccanismi delle caselle "prespuntate", secondo i quali è il consumatore a dover rifiutare espressamente la prestazione che altrimenti si intende tacitamente richiesta o accettata.

Per quanto attiene ai prezzi, secondo la direttiva, 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.

Una volta acquistato il bene o il servizio, inoltre, 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; per i contratti di servizi, invece, 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, si può utilizzare un modello *standard*, valido per tutti i paesi europei, ma è 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 sono a carico del professionista nel caso in cui lo abbia espressamente concordato o nel caso in cui abbia ommesso di informare il consumatore che tale costo è a suo carico.

**Autore:** Unione Nazionale Consumatori

**Data:** 23 febbraio 2015