



La Direttiva Europea 2011/83/UE sui Diritti dei Consumatori è stata approvata dal Parlamento Europeo nell'autunno 2011 e ora gli Stati hanno tempo fino alla fine del 2013 per approvare le leggi nazionali di recepimento. La nuova normativa propone una regolamentazione rigida dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e quelli online che avvengono all'interno del territorio della Comunità Europea, ponendo l'accento in particolare sulla tutela delle scelte di acquisto libere e informate.

La nuova direttiva ha introdotto alcuni importanti cambiamenti a tutela dei Diritti dei Consumatori sugli acquisti a distanza.

Cercando di sintetizzare un testo normativo complesso si può dire che i quattordici punti fermi da conoscere sono questi:

1. Spese e Costi Nascosti: i clienti per evitare le "trappole dei costi nascosti" proposte dai siti che vendono beni o servizi sul web e si fanno pagare per quelli apparentemente gratuiti o presentati come tali, il consumatore d'ora in poi dovrà confermare esplicitamente di aver capito, sottoscrivendo, il prezzo da pagare per questi servizi.

2. Trasparenza dei prezzi : i Venditori online dovranno indicare esplicitamente e chiaramente il Costo totale del bene o servizio compreso dei costi supplementari, la maggiore trasparenza consentirà al consumatore finale di sapere esattamente quanto dovrà pagare e non dovrà versare altri costi aggiuntivi a quello comunicato dal sito.

3. Eliminazione delle Caselle Preselezionate sui siti web: finora il Consumatore che acquistava un biglietto aereo online era costretto a deselezionare le caselle riferite ai servizi supplementari come assicurazione viaggio o noleggi auto, d'ora in poi le caselle preselezionate sono vietate e sarà lo stesso consumatore a doverle selezionare in caso di utilità

4. Nuovo diritto di recesso: sale a 14 giorni di calendario e non più 7, il tempo limite per cambiare idea su un bene o un servizio acquistato online, ricordando che attualmente in Italia il termine attuale è di 10 giorni lavorativi.

5. Prenotazione contro carenza di Informazioni: nel caso in cui il venditore non informi il consumatore sulla possibilità di recesso, il ripensamento all'acquisto viene esteso ad 1 anno.

6. Visite su Richiesta: il diritto di recesso del consumatore sarà garantito anche nel caso di visite effettuate su richiesta, ovvero, se il commerciante in precedenza ha chiamato il cliente sollecitando e proponendo la visita al sito, inoltre, non essendoci più la distinzione tra visita effettuata su richiesta e visita non richiesta, i commercianti non potranno aggirare la norma.

7. Diritto di Recesso esteso alle Aste Online: gli acquirenti in siti di aste online come e-Bay potranno beneficiare del diritto di recesso sui beni acquistati solo se se il venditore, è un venditore professionista.

8. Regole sulla decorrenza del periodo di recesso: i 14 giorni (10 in Italia) che il consumatore ha per far valere il diritto di recesso sono a decorrere come già avviene in Italia dal momento che si riceve la merce a casa. La normativa fa riferimento sia agli acquisti online che per telefono, per corrispondenza, al di fuori degli esercizi commerciali come le vendite a domicilio, per strada, nelle gite organizzate da venditore o vendite gruppi.

9. Diritto di Rimborso: i venditori, commercianti sono tenuti al rimborso entro 14 giorni dal recesso coprendo anche le Spese di Consegna della merce sostenute dal cliente

10. Introduzione di un formulario di recesso standard per tutta la Comunità Europea: i consumatori avranno a disposizione un formulario di recesso standard da utilizzare in caso di ripensamento.

11. Eliminazione di sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica: i venditori e commercianti non potranno più addebitare costi aggiuntivi ai pagamenti effettuati con moneta elettronica come la carta di credito se non riferiti ai costi sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I numeri di assistenza telefonica messi a disposizione dal commerciante non possono addebitare costi superiori ai costi di una telefonata normale.

12. Informazioni su chi supporta le spese di restituzione delle merci: nel caso in cui i venditori scelgano di addebitare i costi di resa delle merci consegnate in caso di ripensamento, dovranno informare in modo trasparente, chiaro e preventivamente il cliente finale prima della vendita, stimando in anticipo i costi massimi di resa per un bene ingombrante come un divano, armadio o tavolo.

13. Prodotti Digitali: la normativa pone l'accento sulla [pornmobile.online](http://pornmobile.online) trasparenza e la completezza di informazioni circa gli acquisti online di prodotti digitali in termini di compatibilità hardware e software, applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione come ad esempio quelle che vietano al consumatore di effettuare copie del contenuto. I consumatori, inoltre, potranno avvalersi del diritto di recesso in caso di acquisto di Download di musica e video ma solo fino al momento d'inizio dell'effettivo inizio del download.

14. Introduzione di norme uniformi in tutta la Ue per il commercio per rendere agevole gli scambi in tutta Europa: tra queste annoveriamo quella di un unico blocco di regolamentazioni per i contratti a distanza nell'Ue, siano esse effettuate per telefono, per corrispondenza, online, al di fuori dei negozi commerciali, a domicilio come per esempio un formulario per le aziende sul diritto di recesso. Inoltre, sono state previste norme circa le piccole imprese e artigiani con la decisione di non far valere il diritto di recesso del consumatore in caso di riparazioni urgenti e di lavori di manutenzione, inoltre, gli Stati

## La direttiva europea sui Diritti dei Consumatori: nuove regole comuni per un mercato più trasparen

Di Marco Maglio

Martedì 27 Marzo 2012 22:43 - Ultimo aggiornamento Lunedì 06 Luglio 2020 17:03

---

Membri potranno decidere se obbligare o meno i commercianti a pubblicizzare i costi dei lavori a domicilio sotto i 200 euro.

Le nuove norme dovranno essere recepite dagli Stati membri entro il 13 dicembre 2013 e le leggi di recepimento dovranno diventare operative al più tardi entro il 13 giugno 2014.