



Il Codice del Consumo e la nuova normativa europea sulla tutela dei consumatori

Modulo formativo in e-learning realizzato nell'ambito del Progetto SPID
Sostenere la Partecipazione alla Innovazione digitale



I diritti dei consumatori nella UE

- Il diritto dei consumatori dell'UE raccoglie diversi gruppi di norme che riguardano
 - la lealtà delle pratiche commerciali,
 - la correttezza dei termini contrattuali,
 - i requisiti informativi precontrattuali,
 - il diritto di recesso del consumatore e altre norme di protezione del consumatore, specifiche per determinate tipologie di contratti di consumo (come i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, i contratti conclusi a distanza, ad esempio online)

I diritti dei consumatori in Italia

Il Codice del Consumo

- Varato con il D.lgs n. 206 del 2005 il Codice del Consumo ha riordinato il sistema di garanzie dei consumatori frammentato in svariate Direttive
- Definizioni fondamentali:
 - **“CONSUMATORE”** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta
 - **“PROFESSIONISTA”** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario
- I diritti dei consumatori sono irrinunciabili e non possono essere in alcun modo esclusi o limitati

Codice del Consumo

I diritti fondamentali

- tutela della salute;
- sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi;
- adeguata informazione ed una corretta pubblicità;
- all'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà
- educazione al consumo;
- correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali;
- promozione e sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.



Sostenere la Partecipazione
all'Innovazione Digitale

Che cos'è un contratto di consumo?

- E' un contratto che un professionista conclude con un consumatore, indipendentemente dal canale (sia esso via Internet, telefono o in negozio) e dal fatto che abbia come oggetto la fornitura di beni e/o servizi e / o contenuti digitali.
- La normative distingue tra "**contratti in sede**" (ad es. contratti di consumo conclusi in un negozio), "**contratti a distanza**" (ad es. contratti di consumo conclusi in Internet o per telefono) e "**contratti fuori dai locali commerciali**" (ad es. contratti di consumo conclusi presso l'abitazione del consumatore).

Quali requisiti informativi precontrattuali si applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio?

- **Grazie alla Direttiva sui Diritti dei Consumatori, in tutta l'UE esistono finora 8 informazioni chiave che devono essere chiaramente presentate ai consumatori prima che questi concludano un qualsiasi contratto di vendita o di servizio in un negozio:**
 - 1. Le principali caratteristiche dei beni o servizi offerti: tutti i dettagli che presentano le principali caratteristiche del prodotto in vendita.**
 - *Esempio:* indica sul cartellino che la giacca in vendita nel tuo negozio è una giacca in pelle.
 - *Esempio:* indica le caratteristiche del telefono che vendi: ha una memoria di 64 KB.

Quali requisiti informativi precontrattuali si applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio?

2. L'identità del professionista, composta da indirizzo geografico e numero di telefono della società e, se pertinente, l'indirizzo ed il telefono del professionista per il quale agisce.
3. Il prezzo totale dei beni o dei servizi offerti, comprensivo delle imposte. In caso di impossibilità di calcolare il prezzo in anticipo si devono indicare le modalità di calcolo e tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna, postali o altro.
 - **Esempio: quando il prezzo totale dipende dal consumo effettivo, è necessario indicare il prezzo per chilogrammo / litro, ed indicare le altre spese aggiuntive e chi deve pagare dette spese.**

Quali requisiti informativi precontrattuali si applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio?

4. Le modalità di pagamento, consegna del bene ed esecuzione della prestazione, le tempistiche ed il trattamento, dei reclami.
 - Esempio: informare il consumatore che il prodotto sarà consegnato tramite un determinato corriere e che la consegna avverrà entro 15 giorni lavorativi. Informarlo inoltre di cosa e come fare qualora volesse inoltrare un reclamo.
5. La garanzia legale (imposta dalla legge) di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni di servizi post-vendita, e l'esistenza di garanzie commerciali (contrattuali) eventuali
6. La durata del contratto e le condizioni di risoluzione se a tempo indeterminato o a rinnovo automatico.

Quali requisiti informativi precontrattuali su applicano ai contratti di consumo conclusi in un negozio?

7. La funzionalità dei contenuti digitali, comprese le misure applicabili di protezione tecnica. E' necessario spiegare dettagliatamente al consumatore come funzionano, i contenuti digitali. Come la presenza o meno di eventuali restrizioni tecniche.
 - ✓ **Esempio:** indica se un particolare software per PC che vendi nel tuo negozio può essere utilizzato offline e / o online; indica se l'utilizzo del software è limitato a un solo Paese
8. L'interoperabilità dei contenuti digitali forniti tra hardware e software, se il professionista la conosca o se deve ragionevolmente conoscere.
 - ✓ **Esempio:** informa il consumatore che i contenuti digitali offerti possono essere utilizzati solo dai sistemi operativi Macintosh installati su computer Apple.

Gli ulteriori requisiti informativi previsti in Italia



Sostenere la Partecipazione
all'Innovazione Digitale

- Per i contratti nei locali commerciali il diritto italiano impone obblighi informativi aggiuntivi, tra i quali l'indicazione sulle confezioni o etichette dei prodotti messi in vendita
 - 1. del nome o ragione sociale o marchio e sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'UE;
 - 2. il paese d'origine del prodotto o servizio se esterno all'UE;
 - 3. di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;
 - 4. materiali impiegati e metodi di lavorazione se determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;
 - 5. istruzioni, eventuali precauzioni e alla destinazione d'uso, se utili alla fruizione e sicurezza del prodotto.

Tutte le informazioni destinate ai consumatori devono essere almeno in lingua italiana, con caratteri di visibilità e leggibilità non inferiori alle altre (eventuali) lingue.

Il non rispetto di detti obblighi informativi aggiuntivi rende il prodotto, o confezione di prodotto, sottoposto ad un divieto di commercializzazione.

I requisiti informativi nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali

- Ancora prima di rivelare identità e luogo geografico, ogni volta che si opera a distanza o al di fuori dai locali commerciali è necessario assicurarsi di **fornire un numero di telefono e un indirizzo e-mail** che consentano al consumatore di comunicare in modo rapido ed efficace.
- Se si agisce per conto di un altro professionista, bisogna fornire anche l'indirizzo geografico e la sua identità.
- È necessario indicare l'indirizzo, nel caso questo sia diverso dal luogo di esercizio.
- È obbligatorio informare il consumatore anche sui costi di utilizzo dei mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto, qualora questi fossero diversi dai costi di una chiamata telefonica locale ("tariffa base").

I requisiti informative nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali

- Nel caso in cui si aderisca ad un codice di condotta, si deve anche informare il consumatore della sua esistenza e come averne copia.
 - ***Esempio:*** informalo che aderisci al Codice ICC in materia di Advertising and Marketing Communication Practice e aggiungi un collegamento (link) ad esso per renderlo immediatamente accessibile al consumatore
- Nel caso in cui il contratto preveda che il consumatore debba essere vincolato per un certo periodo di tempo, è doveroso informarlo anticipatamente circa la durata di tale periodo.
 - ***Esempio:*** i consumatori vanno informati sul numero minimo di mesi in cui devono rimanere affiliati al club della palestra per poter beneficiare del prezzo offerto per gli abbonamenti annuali

I requisiti informative nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali

- Qualora il contratto richieda che il consumatore paghi o fornisca un deposito o altra garanzia finanziaria, è necessario informarlo in anticipo su relative condizioni e modalità.
 - **Esempio: nel caso in cui i consumatori debbano lasciare un deposito per l'hotel che hanno prenotato online, sarà necessario informarli anticipatamente di tale necessità e dei casi in cui sarà eventualmente possibile riavere tale caparra.**
- Qualora applicabile, è necessario informare i consumatori anche sulle condizioni d'accesso e possibilità di ricorrere a meccanismi di reclamo e di rimborso extragiudiziali per risolvere qualsiasi controversia segnalata dal consumatore nei tuoi confronti.

L'indicazione del diritto di recesso nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali

- E' necessario informare il consumatore circa:
 - a) le condizioni, i termini temporali e le procedure per l'esercizio di tale diritto in conformità con il modello previsto dal Codice del Consumo;
 - b) il fatto che dovrà sostenere i costi per la restituzione della merce in caso di recesso e, nel caso in cui la merce non possa essere restituita tramite posta normale, le spese per il reso della merce stessa.
 - **Esempio: se il consumatore ha acquistato un frigorifero o una lavatrice (articoli tipicamente consegnati a destinazione piuttosto che consegnati ad un ufficio postale per la spedizione), è necessario specificare al consumatore un vettore (ad esempio quello destinato a consegnare il bene) e un prezzo per la restituzione delle merci, o almeno una stima ragionevole del costo massimo, eventualmente basata sui costi di consegna**

L'indicazione del diritto di recesso nei contratti a distanza o fuori dai locali commerciali

- c) sottolineare il fatto che, qualora il consumatore eserciti il proprio diritto di recesso dopo aver inoltrato esplicita richiesta di esecuzione del servizio durante il periodo valido per il recesso, è tenuto a pagare il costo proporzionale per i servizi forniti fino a quel momento.
- ✓ **Esempio: se il consumatore conclude con te un contratto per servizi di telefonia mobile, devi informarlo che, qualora richieda espressamente l'immediata attivazione dei servizi e decida in seguito, ad esempio 10 giorni dopo la firma del contratto, di recedere da esso, dovrà pagare un terzo dell'abbonamento mensile più il prezzo di eventuali servizi aggiuntivi ricevuti fino ad allora.**
 - In alcuni casi il dovere di informazione è stato notevolmente semplificato. La comunicazione a distanza talvolta fornisce uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni. In questi casi, prima della conclusione del contratto, è necessario fornire le informazioni più importanti, vale a dire:
 1. identità;
 2. le caratteristiche principali del prodotto che offri;
 3. il prezzo totale;
 4. le informazioni su come ricorrere al diritto di recesso;
 5. la durata del contratto o, nel caso questo abbia durata indeterminata, le condizioni per la sua risoluzione.

Informazioni obbligatorie nel caso di acquisti on line

- In caso di contratto online, prima che il consumatore inoltri un ordine e accetti di pagare, il professionista deve renderlo pienamente consapevole dei seguenti punti:
 - ✓ quali sono le principali caratteristiche del prodotto;
 - ✓ qual è il prezzo totale;
 - ✓ qual è la durata del contratto o, se il contratto ha durata indeterminata, quali sono le condizioni per la risoluzione dello stesso;
 - ✓ se il contratto prevede che il consumatore debba essere vincolato per una durata minima di tempo, qual è la durata di tale periodo.
- Il professionista deve assicurarsi che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che un ordine implica un obbligo di pagamento.

Quali sono le conseguenze se non si forniscono i requisiti informativi precontrattuali?

- Se non si forniscono i requisiti informativi precontrattuali si incorre in diverse conseguenze.
 - **Danno reputazionale:** si corre il rischio di deludere i propri clienti, rispetto alle loro aspettative
 - **Istruttorie e sanzioni da parte della AGCM:** il consumatore e/o una associazione possono denunciare la violazione del Codice del Consumo alla Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato
- **Altre conseguenze:** se non si informano i consumatori del loro diritto di recesso di 14 giorni, tale diritto viene automaticamente esteso a un anno civile.

Il diritto di recesso

- Il base alla Direttiva 2011/83/UE recepita in Italia nell'art 52 del Codice del Consumo i consumatori hanno il diritto di recedere dai **contratti conclusi a distanza** e dai **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**.
- Il diritto di recesso permette al consumatore di far cessare gli effetti del contratto, senza dover fornire giustificazioni entro 14 giorni dalla ricezione del bene o dalla stipula di un contratto di prestazione di servizi o per la fornitura di contenuti digitali.

I contratti di vendita a distanza

- Sono i contratti nei quali il professionista e il consumatore non si ritrovano nello stesso luogo al momento della conclusione del contratto (es. acquisti postali, on line, telefono, fax, in APP).
- Comprendono anche situazioni in cui il consumatore visita i locali commerciali solo con l'obiettivo di raccogliere informazioni circa il prodotto o i servizi offerti e successivamente negozia e conclude il contratto a distanza (es. ordinando per telefono).

I contratti negoziati fuori dai locali commerciali

- Sono contratti conclusi in presenza del consumatore e del professionista (o con un suo rappresentante), ma **in un luogo diverso dai suoi locali commerciali**
- I contratti negoziati fuori dei locali commerciali sono anche quelli:
 - conclusi nei locali commerciali subito dopo un'offerta svolta all'esterno in luogo diverso;
 - conclusi durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

Il consumatore in alcuni casi non avrà il diritto di recesso vediamo quali:

- Per la fornitura di servizi, dopo che lo si è pienamente fornito, purché la fornitura sia iniziata previo esplicito consenso del consumatore e con il riconoscimento che avrebbe perso il diritto di recesso una volta che il contratto fosse eseguito.
 - Esempio: un consumatore che ha concluso online un contratto con la palestra per la fornitura di tre lezioni con un personal trainer, che comincia a utilizzare il giorno seguente e finisce prima della fine dei 14 giorni, acconsentendo così a perdere il diritto di recesso.

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

- Per la fornitura di beni e servizi per i quali il prezzo dipenda dalle fluttuazioni del mercato finanziario, che non possono essere controllate dal professionista e potrebbero verificarsi durante il periodo di recesso.
 - **Esempio: le merci il cui prezzo dipende dal valore di una valuta straniera.**
- Per la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati.
 - **Esempio: un vestito realizzato su misura.**
- Per la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente.
 - **Esempio: qualunque merce facilmente deperibile, come verdura fresca.**

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

- Per la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna.
 - **Esempio:** aghi per uso medico; alcuni prodotti cosmetici come i rossetti; materassi.
- Per la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni.
 - **Esempio:** sabbia mescolata ad altre sostanze
- Per la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna può avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipende da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

- Laddove il consumatore abbia specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione.
 - **Esempio:** una richiesta di riparazione a causa di danni (ad es. dopo una tempesta).
 - Se, oltre alla riparazione del tetto, il consumatore decide di acquistare dei mattoni dallo stesso professionista, il periodo di recesso si applicherà a questi mattoni.
 - Analogamente, se il consumatore decide di aggiungere uno strato di isolamento in più al tetto, a questo servizio si applicherà il diritto di recesso.
- Per la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati, che sono stati aperti dopo la consegna.
 - Esempio: un DVD venduto in un imballaggio di plastica.

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

- Per la fornitura di giornali, periodici e riviste, ad eccezione dei contratti di abbonamento
 - *Esempio*: quotidiani.
- Un contratto concluso a un'asta pubblica.
 - *Esempio*: aste pubbliche per dipinti (ciò non vale per piattaforme di messa all'asta quali E-bay)
- Per la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero, **qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici.**
 - *Esempio*: prenotazione di una stanza d'hotel per un fine settimana specifico.

Quali sono le eccezioni al diritto di recesso?

- Per la fornitura di un contenuto digitale mediante un supporto non materiale, se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che avrebbe perso il diritto di recesso.
 - **Esempio:** nello scaricare un'applicazione per cellulari, se il download è iniziato e il consumatore ha riconosciuto il fatto di perdere il diritto di recesso.
- Disclaimer legale: *“Con la presente dichiarazione do il mio consenso all'esecuzione immediata del contratto e riconosco che perderò il diritto di recedere dal contratto una volta iniziato il download o lo streaming del contenuto digitale.”*

L'informazione sul diritto di recesso

- L'informazione da fornire al consumatore in merito al proprio diritto di recesso deve comprendere:
 - le condizioni.
 - i limiti di tempo;
 - le procedure per esercitare il diritto di recesso;
 - il fatto che il consumatore si fa carico dei costi per la restituzione (se non è possibile una restituzione tramite il normale servizio postale, allora i costi effettivi);
 - Il fatto che se il consumatore recede dopo aver richiesto l'avvio dei servizi, deve pagare in proporzione i costi per i servizi utilizzati fino a quel momento;
 - se del caso: il fatto che il consumatore non abbia alcun diritto di recesso (si vedano le eccezioni soprammenzionate) o le circostanze nelle quali perde tale diritto;
 - un modulo tipo di recesso

Il limite di 14 giorni del recesso: come si calcola?

- Il periodo di recesso è di quattordici giorni di calendario in tutti gli Stati membri.
- Nel caso di un contratto di vendita, i quattordici giorni iniziano a decorrere dal momento in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni (o l'ultimo bene/pezzo nel caso di molteplici beni o di un bene che consiste di vari lotti o pezzi ordinati).
- Nel caso di contratti per la fornitura di servizi e di contratti per contenuti digitali online, il periodo di tempo comincia a decorrere al momento della conclusione del contratto.
- Nel caso dei contratti misti, l'inizio del periodo di tempo dipenderà dallo scopo principale di un contratto specifico
- Le domeniche e i giorni festivi sono compresi nei 14 giorni.
- Se la fine dei 14 giorni corrisponde con una domenica o un giorno festivo, il periodo di recesso terminerà alla fine del giorno lavorativo successivo.

Quali sono le conseguenze del recesso ?

- Quando un consumatore recede dal contratto, questo cessa di avere il suo effetto obbligatorio tra le parti.
- Se il consumatore decide di recedere da un contratto, il professionista dovrà rimborsarlo di tutti i pagamenti effettuati.
- Il rimborso va effettuato con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del prodotto.
- Il professionista deve rimborsare l'intera somma che ha ricevuto dal consumatore entro 14 giorni a partire dalla data in cui gli è pervenuto il recesso

I diritti dei consumatori e la garanzia legale prevista dal Codice del Consumo

- L'obiettivo della normative UE sulle vendite e garanzie è stabilire un livello minimo comune di protezione dei consumatori in tutta l'Unione.
- L'Italia ha recepito la Direttiva (UE) 2019/771 a novembre del 2021 con efficacia dal 1° gennaio 2022 (D.lgs 170/21) innovando integralmente l'impianto della garanzia legale previsto dagli art. 128 e ss. del Codice del Consumo
- Ai contratti di vendita sono equiparati i contratti di permuta e di somministrazione nonché quelli di appalto, d'opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.

Esclusioni dalla garanzia legale

- Le norme previste dal Codice del Consumo in materia di garanzia non si applicano:
 - a) al supporto materiale che funge esclusivamente da vettore del contenuto digitale;
 - b) ai beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti dalle autorità giudiziarie, anche mediante delega ai notai, o secondo altre modalità previste dalla legge.

Quando un bene è conforme al contratto?

Requisiti soggettivi del bene

- Per essere conforme al contratto di vendita, il bene deve:
 - a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;*
 - b) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;*
 - c) essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita; e d) essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.*

Le nuove garanzie per i beni con elementi digitali

- a) La nuova direttiva UE recepita dal Codice del Consumo stabilisce che:
- a) il venditore è obbligato a **tenere informato il consumatore sugli aggiornamenti disponibili**, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità di tali beni, e a fornirglieli
 - b) Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti, il venditore non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che:
 1. il venditore abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore;
 2. la mancata, o errata, installazione dell'aggiornamento da parte del consumatore non sia dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite dal venditore al consumatore.

L'errata installazione dei beni è difetto di conformità?

- L'eventuale difetto di conformità che deriva dall'errata installazione del bene è considerato difetto di conformità del bene se:
 - a) l'installazione è prevista dal contratto di vendita ed è stata eseguita dal venditore o sotto la sua responsabilità; oppure
 - b) l'installazione, da eseguirsi a carico del consumatore, è stata effettuata dal consumatore e l'errata installazione dipende da carenze nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore o, per i beni con elementi digitali, fornite dal venditore o dal fornitore del contenuto digitale o del servizio digitale

Quando è responsabile il venditore?

- Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene e che si manifesti entro 2 anni.
- La responsabilità sussiste anche per i beni con elementi digitali sempre entro due anni dalla consegna ovvero sino al termine della fornitura se continuativa.
- L'azione del consumatore nei confronti del venditore per far valere i difetti non occultati dal venditore si prescrive in **26 mesi dalla consegna del bene**
- Nel caso di beni usati la durata della responsabilità del venditore è limitabile a non meno di **un anno dalla consegna**

Il venditore può essere risarcito qualora debba rispondere di beni difettosi?

- Il commerciante che abbia ottemperato ai rimedi esperiti dal consumatore può **agire in regresso**, entro un anno dall'esecuzione della prestazione, nei confronti del soggetto o dei soggetti responsabili per ottenere la restituzione di quanto pagato
- Per esercitare l'azione di regresso il difetto dovrà essere imputabile ad un'azione o ad un'omissione di un soggetto nell'ambito dei passaggi precedenti della catena contrattuale distributiva, inclusa l'omissione di fornire gli aggiornamenti per i beni con elementi digitali

Difetti del bene e onere della prova

- Il Codice del Consumo prevede che, salvo prova contraria, qualsiasi difetto di conformità che si manifesta **entro un anno** dal momento in cui il bene è stato consegnato già esistesse a tale data.
- Anche per i beni con elementi digitali l'onere della prova della sussistenza della conformità del bene entro il periodo di fornitura continuativa spetta al venditore.

Difetti del bene e rimedi previsti dalla garanzia legale

- Il consumatore in caso di difetto di conformità di un bene ha diritto nell'ordine ai seguenti rimedi:
 - 1. riparazione o sostituzione**, purché il rimedio prescelto non sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, non imponga al venditore costi sproporzionati
 - 2. la riduzione proporzionale del prezzo o la risoluzione del contratto** di vendita nel caso in cui:
 - a) il venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione
 - b) si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo del venditore di ripristinare la conformità del bene;
 - c) il difetto di conformità è talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita
 - d) il venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore

E in caso di difetti di lieve entità'

- Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformita' e' solo di lieve entita'.
- L'onere della prova della lieve entita' del difetto e' a carico del venditore.
- Il consumatore puo' rifiutarsi di eseguire il pagamento di qualsiasi parte di prezzo fino a quando il venditore non abbia adempiuto agli obblighi ferme restando le eccezioni del Codice Civile in materia di inadempimento e concorso del fatto del consumatore

Le regole per la riparazione o sostituzione di un bene difettoso

- Le riparazioni o sostituzione previste dalla garanzia legale sono effettuate:
 - a. senza spese;
 - b. entro un congruo periodo di tempo dal momento in cui il venditore è stato informato dal consumatore del difetto di conformità;
 - c. senza notevoli inconvenienti per il consumatore, tenuto conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha voluto il bene.
- Il consumatore deve mettere i beni a disposizione del venditore che li riprende a sue spese anche nel caso di necessità di rimozione o installazione se necessarie

Riduzione del prezzo e risoluzione del contratto

- La riduzione del prezzo e' proporzionale alla diminuzione di valore del bene ricevuto dal consumatore rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme
- Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto di vendita mediante una dichiarazione diretta al venditore contenente la manifestazione di volonta' di risolvere il contratto di vendita e in tal caso:
 - a) il consumatore restituisce il bene al venditore, a spese di quest'ultimo;
 - b) il venditore rimborsa al consumatore il prezzo pagato per il bene al ricevimento del bene o delle prove fornite dal consumatore in ordine al fatto di aver restituito o spedito il bene.

La garanzia convenzionale o “commerciale”

- La garanzia convenzionale può essere offerta dal venditore o più spesso dal produttore in aggiunta a quella legale
- Deve essere fornita al consumatore su un support durevole e comprendere I seguenti elementi:
 - a) una dichiarazione chiara che il consumatore dispone per legge, a titolo gratuito, di rimedi per i difetti di conformita' nei confronti del venditore e che tali rimedi non sono pregiudicati dalla garanzia convenzionale;
 - b) nome e indirizzo del garante;
 - c) la procedura che il consumatore deve seguire per far valere la garanzia convenzionale;
 - d) la designazione dei beni cui si applica la garanzia convenzionale;
 - e) le condizioni della garanzia convenzionale.
- Deve essere redatta in lingua italiana con caratteri non meno evidenti di quelli di eventuali altre lingue.

Cos'è una pratica commerciale?

- Ai sensi dell'art. 18 del Codice del Consumo si definisce **Pratica commerciale**:
 - *“qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori”*

Quando una pratica commerciale è scorretta?

- quando è **contraria alla diligenza professionale** (contraria ai principi di correttezza e di buona fede nel settore di attività del professionista)
- può **“falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori”** ed è dunque idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo a prendere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso”.
- Se la pratica si indirizza ad un gruppo di persone ci si riferisce al **“consumatore medio”** di tal gruppo per valutare quanto la pratica falsi il suo comportamento economico

Come aiutare il cliente per una scelta consapevole?

- Le pratiche commerciali quali la pubblicità, offerte anche a voce su prodotti venduti in negozio, sul sito web o a distanza devono contenere **le informazioni necessarie vere e precise** al fine di permettere al consumatore una decisione consapevole.
 - **Esempio:** se offri un prodotto che dichiara di far perdere 10 kg in 2 mesi, l'informazione deve essere veritiera e quel prodotto deve avere una comprovata capacità di far perdere effettivamente ai consumatori 10 kg in 2 mesi.

E quanto alle pratiche sleali tra professionisti?

- Alcuni Stati membri come l'Italia hanno esteso l'applicabilità delle norme di tutela (amministrativa) anche alle pratiche commerciali scorrette tra professionisti e microimprese.
- Per microimprese si intendono entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro.

Quali sono le pratiche commerciali scorrette sempre proibite?

- Il Codice del Consumo distingue tra:
- **Pratiche commerciali ingannevoli:**
 - informazioni non rispondenti al vero o, anche se di fatto corrette, è idonee ad indurre in errore il consumatore medio rispetto a vari elementi del prodotto: **esistenza o natura o caratteristiche principali, sovrapprezzi su pagamenti elettronici**
- **Pratiche commerciali aggressive:**
 - **comportamenti che usano molestie, coercizione, anche forza fisica, o indebito condizionamento** (anche ostacolo non contrattuale e oneroso o sproporzionato), così da indurre il consumatore ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

Esempi di pratiche commerciali ingannevoli

- Sostenere falsamente di essere il firmatario di un codice di condotta.
- Esibire un marchio di fiducia, un marchio di qualità o un marchio equivalente senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione.
- Dichiarare falsamente che il prodotto sarà disponibile solo per un periodo molto limitato o solo a condizioni particolari, in modo da ottenere una decisione immediata e privare i consumatori della possibilità o del tempo sufficiente per prendere una decisione consapevole.

Esempi di pratiche commerciali aggressive

- Creare l'impressione che il consumatore non possa lasciare i locali commerciali fin quando non accetta la conclusione del contratto.
- Effettuare visite presso l'abitazione del consumatore, ignorando gli inviti del consumatore a lasciare la sua residenza o a non ritornarvi.
- Effettuare sollecitazioni persistenti e indesiderate per telefono, fax, e-mail o altri mezzi di comunicazione.
- Includere in un messaggio pubblicitario un'invito diretto ai bambini affinché acquistino o convincano i genitori o altri adulti ad acquistare i prodotti reclamizzati.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE