

## **Maggiori diritti per i consumatori sugli acquisti on-line**

Buone notizie per i consumatori: la nuova normativa dell'UE rafforzerà i loro diritti in tutti e 27 gli Stati membri. Il Parlamento europeo, a schiacciante maggioranza (615 a favore, 16 contrari, 21 astenuti), ha adottato oggi la direttiva sui diritti dei consumatori, che la Commissione europea aveva proposto nell'ottobre 2008. Il voto giunge dopo un accordo tra le tre istituzioni dell'UE (Commissione europea, Parlamento europeo e Consiglio dei ministri).

Il commissario UE per la Giustizia, Viviane Reding, che già nel 2007 e nel 2009 aveva sostenuto fermamente norme UE a favore dei consumatori volte a ridurre drasticamente le spese di roaming per la telefonia mobile, ha affermato: "È un gran giorno per i 500 milioni di consumatori europei: l'odierna adozione della nuova direttiva dell'UE sui diritti dei consumatori rafforzerà tali diritti e metterà fuori legge quei truffatori che in Internet si fanno pagare con l'inganno per oroscopi o ricette offerti apparentemente gratis. Gli acquirenti non verranno più raggirati e costretti, al momento dell'acquisto di un biglietto, a pagare un'assicurazione viaggio o il noleggio di un'auto che non desiderano. E tutti avranno 14 giorni a disposizione per restituire le merci acquistate a distanza, che sia via Internet, per posta o per telefono".

La proposta eliminerà spese e costi nascosti in Internet. I consumatori saranno protetti contro le "trappole dei costi". Si tratta dei casi in cui i truffatori si fanno pagare con l'inganno per servizi cosiddetti "gratuiti", quali oroscopi o ricette. Da adesso in poi, i consumatori dovranno confermare esplicitamente di aver capito che vi è un prezzo da pagare.

I venditori dovranno indicare chiaramente il costo totale del prodotto o servizio, incluso qualunque addebito supplementare. Gli acquirenti on-line non dovranno pagare addebiti o altri costi se non ne sono stati adeguatamente informati prima dell'effettuazione dell'ordine.

Quando acquistate on-line, ad esempio un biglietto aereo, è possibile che vi vengano offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto. Tali servizi supplementari possono essere offerti mediante caselle preselezionate. Attualmente i consumatori sono spesso costretti a deselezionare queste caselle se non desiderano i servizi supplementari. Con la nuova direttiva, le caselle preselezionate saranno vietate in tutta l'Unione europea.

Il periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto è portato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette attualmente prescritti dalla normativa dell'UE). Ciò significa che i consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione se cambiano parere. I commercianti sono tenuti a corrispondere un rimborso ai consumatori per il prodotto entro 14 giorni dal recesso. Il rimborso deve coprire anche le spese di consegna. In generale, il commerciante assume su di sé il rischio di eventuali danni alle merci che si verificano durante il trasporto fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso.

I consumatori disporranno di un formulario di recesso standard che potranno usare (senza essere obbligati a farlo) se, cambiato parere, desiderano recedere da un contratto concluso a distanza o a domicilio. Ciò renderà più facile e rapido il recesso se il contratto è stato concluso nell'UE. I commercianti non potranno più addebitare ai consumatori costi supplementari per i pagamenti con carta di credito (o altri mezzi di pagamento), se non i costi effettivamente sostenuti per offrire tale opzione di pagamento. I commercianti che mettono a disposizione linee telefoniche dirette su cui i clienti possono contattarli relativamente al contratto non potranno addebitare per le telefonate più dei normali costi telefonici.

Se i commercianti desiderano che siano i clienti a sostenere i costi di resa delle merci in caso di ripensamento, essi devono informarne chiaramente e preventivamente i consumatori, altrimenti devono sostenere essi stessi tali costi. Prima della vendita, il commerciante deve fornire almeno una chiara stima dei costi massimi di resa di merci ingombranti, ad esempio un divano, acquistate via Internet o per corrispondenza, così che il consumatore possa decidere in modo informato da chi acquistare.

Anche le informazioni sui contenuti digitali devono essere più chiare, comprese quelle relative alla compatibilità con hardware e software e all'applicazione di eventuali sistemi tecnici di protezione, che ad esempio limitino il diritto del consumatore di fare copie del contenuto. I consumatori avranno il diritto di recedere dagli acquisti di contenuti digitali, come i download di musica o di video, ma solo fino al momento di inizio dell'effettivo processo di download.

*Matteo Fornara e Cintia Dantas*  
*Rappresentanza a Milano della Commissione Europea*  
*5 luglio 2011*