

Informativa n. 4/2014/FP

*Presidenza e Segreteria Nazionale*  
00186 Roma  
Corso Vittorio Emanuele II, 101  
Tel. (06) 6852212 - 68134157  
Fax (06) 6852248  
e-mail: *sinpens@confagricoltura.it*

MESS.INTERNET PROT. N. 792

<b>INFORMATIVA n. 4/2014</b>	
<b>DATA:</b>	3 settembre 2014
<b>OGGETTO:</b>	NUOVE TUTELE PER IL CONSUMATORE;

In attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, il Decreto legislativo n. 21 del 21 febbraio 2014 ha introdotto anche in Italia nuove forme di tutela per i consumatori anche in campi e settori non ancora regolamentati. Le disposizioni del decreto sono divenute operative il 14 giugno 2014.

Vediamone in breve il contenuto, rinviando per un opportuno approfondimento all'allegato documento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust), che tra l'altro è l'Ente che vigilerà sulla sua effettiva attuazione e che potrà ricevere eventuali denunce e segnalazioni.

- 1) I consumatori hanno il diritto di avere maggiori informazioni precontrattuali dalle imprese, non solo sulle caratteristiche più importanti dei beni e dei servizi offerti, sull'identità del professionista e sul prezzo ma anche su tutti i diritti riconosciuti agli acquirenti, come per esempio quelli relativi alle garanzie di conformità.
- 2) I beni devono essere consegnati al consumatore senza ritardi e comunque entro trenta giorni. Il consumatore può concedere una breve dilazione. Se il termine dei trenta giorni è essenziale, alla sua scadenza il consumatore può senz'altro annullare l'ordine.
- 3) Il venditore o prestatore di servizi non può imporre al consumatore che usa bancomat, carte di credito e simili prezzi o condizioni aggiuntivi a quelli già previsti per l'uso di moneta elettronica.
- 4) Il rischio di perdita o danneggiamento dei beni inviati per posta o per corriere è a carico del venditore fino al momento della presa di possesso effettiva del bene da parte del consumatore.
- 5) Non possono essere imposti al consumatore tariffe telefoniche per i numeri dedicati dell'impresa superiori a quelli base (per esempio, per l'assistenza post-vendita).
- 6) Per l'acquisto di servizi aggiuntivi (per esempio prodotti aggiuntivi nei contratti bancari o di assicurazione) è essenziale il consenso esplicito dell'acquirente; nessuna offerta può essere intesa come tacitamente accettata.

- 7) I prodotti informatici devono indicare in maniera chiara i limiti di compatibilità e riproducibilità dei dispositivi hardware e software.
- 8) I contratti sottoscrivibili dai consumatori su Internet e tramite telefonino (per esempio, oroscopi, ricette, giochi elettronici) non devono essere ingannevoli e al momento dell'ultimo "click" di conferma devono chiaramente indicare il costo e le condizioni applicate, pena la nullità del contratto.
- 9) I contratti a distanza conclusi per telefono sono pienamente validi solo dopo la firma per iscritto o anche elettronica.
- 10) Gli eventuali costi aggiuntivi, ricompresi nel prezzo finale dei prodotti e servizi, devono essere chiaramente indicati.
- 11) In caso di pentimento dell'acquisto, il consumatore può esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla vendita del bene o servizio acquistato per Internet, telefono o fuori da un negozio tradizionale.
- 12) In caso di esercizio del suddetto diritto di recesso, il consumatore dovrà ricevere il rimborso di quanto pagato entro i 14 giorni successivi alla richiesta.
- 13) Il consumatore per esercitare il diritto di recesso potrà utilizzare un modello standard valido per tutti i paesi europei.
- 14) Il venditore deve indicare l'importo massimo degli eventuali costi di restituzione, in caso contrario questi sono a carico dello stesso venditore.
- 15) La nuova normativa non si applica ai contratti conclusi a distanza fuori dai negozi tradizionali di valore inferiore a € 200, credito al consumo, servizi finanziari, multiproprietà, con l'assistenza di un notaio - **questa a nostro avviso è però una grave limitazione che rischia di vanificare in parte la nuova normativa** -.
- 16) Spetta all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato far rispettare la disciplina vigente a tutela dei consumatori; essa può anche comminare multe alle imprese inadempienti fino a cinque milioni di Euro.

Come accennato, in allegato troverete una sintetica, ma completa, nota esplicativa predisposta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (all.1), e la lettera inviata al suo Presidente prof Giovanni Pitruzzella nella quale segnaliamo l'esigenza di rendere più stringente la tutela dei consumatori nei contratti a distanza (all.2).

Angelo Santori  
Segretario Nazionale

