

GUIDA SULLA DIRETTIVA UE CONSUMATORI

DOCUMENTO DI ORIENTAMENTO DELLA DG GIUSTIZIA

concernente

la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio

Il presente è un documento di orientamento redatto nell'intento di favorire un'applicazione effettiva della [direttiva 2011/83/UE](#) sui diritti dei consumatori ("la direttiva"), adottata il 25 ottobre 2011. Il termine per il recepimento della direttiva negli ordinamenti nazionali è scaduto il 13 dicembre 2013 e tutte le misure di attuazione si applicano dal 13 giugno 2014.

Il presente documento, giuridicamente non vincolante, viene fornito a mero titolo orientativo. L'interpretazione autentica del diritto dell'Unione rimane prerogativa esclusiva della Corte di giustizia dell'Unione europea. Il presente documento non costituisce pertanto un'interpretazione ufficiale del diritto dell'UE né dà assistenza giuridica su questioni di diritto nazionale.

Il presente lavoro di orientamento, pubblicato sotto l'esclusiva responsabilità della Direzione generale Giustizia, si è avvalso della consultazione e della collaborazione con le autorità degli Stati membri preposte a recepire e applicare la direttiva, con i rappresentanti del settore e con i consumatori. Al fine di raggiungere gli obiettivi fissati dalla direttiva, i tribunali e le autorità nazionali sono chiamati a assicurarne un'applicazione uniforme e coerente. Per coadiuvarli in questo compito, il presente documento ne delucida i concetti basilari e le disposizioni fondamentali, con esempi pratici sul corretto funzionamento della normativa.

Il presente è un **documento in evoluzione**. Consultabile online, sarà **integrato e eventualmente aggiornato** alla luce dell'esperienza scaturita dall'applicazione pratica. La sua evoluzione terrà conto delle nuove sfide emergenti sul mercato e degli sviluppi della giurisprudenza europea e nazionale.

In documento reca allegato un **modello facoltativo di visualizzazione delle informazioni precontrattuali ai consumatori per i prodotti digitali online** il cui scopo è favorire il rispetto degli obblighi di informazione che la direttiva impone ai professionisti, promuovendo così la trasparenza e la comparabilità delle informazioni offerte ai consumatori.

SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE	5
2.	AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA	6
2.1.	CONTRATTI CONTEMPLATI.....	6
2.2.	CONTRATTI MISTI	7
2.3.	APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA AI CONTRATTI PER PRODOTTI "GRATUITI"	9
2.4.	CONTRATTI A CUI LA DIRETTIVA NON SI APPLICA.....	9
2.4.1.	<i>Contratti di locazione e contratti di costruzione</i>	10
2.4.2.	<i>Contratti istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale</i>	10
2.4.3.	<i>Contratti per beni destinati al consumo corrente</i>	11
2.4.4.	<i>Vendite automatizzate</i>	11
2.4.5.	<i>Taluni contratti relativi alle comunicazioni elettroniche</i>	11
2.5.	POSSIBILE ESENZIONE PER I CONTRATTI DI MODESTO VALORE NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI	13
2.6.	NORME PER LE ASTE PUBBLICHE	13
2.7.	CESSIONE DI CONTRATTI IN ESSERE FRA CONSUMATORI	14
3.	CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI	15
3.1.	INTRODUZIONE	15
3.2.	CONTRATTI CONCLUSI AL DI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI DEL PROFESSIONISTA	15
3.3.	CONTRATTI CONCLUSI DOPO AVER AVVICINATO IL CONSUMATORE AL DI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI DEL PROFESSIONISTA.....	17
3.4.	CONTRATTI CONCLUSI DURANTE UN VIAGGIO PROMOZIONALE ORGANIZZATO DAL PROFESSIONISTA.....	17
4.	INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI	18
4.1.	OBBLIGHI GENERALI	18
4.1.1.1.	Collegamenti con la direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali	19
4.1.1.2.	Informazioni "già evidenti dal contesto"	19
4.2.	COLLEGAMENTI CON GLI OBBLIGHI DI INFORMAZIONE AI SENSI DI ALTRE DIRETTIVE	20
4.2.1.	<i>Obblighi di informazione ai sensi delle direttive sul commercio elettronico e sui servizi</i>	20
4.2.1.1.	Obblighi di informazione aggiuntivi ai sensi delle direttive sul commercio elettronico e sui servizi ...	20
4.2.1.2.	Sovrapposizione degli obblighi di informazione	21
4.2.2.	<i>Altri obblighi di informazione ai sensi delle direttive sul commercio elettronico e sui servizi</i>	21
4.2.3.	<i>Obblighi di informazione nelle normative specifiche al settore</i>	22
4.2.4.	<i>Esenzione delle transazioni quotidiane</i>	22
4.2.5.	<i>La natura vincolante delle informazioni precontrattuali</i>	23
4.2.6.	<i>Requisiti linguistici aggiuntivi</i>	23
4.2.7.	<i>Onere della prova</i>	24
4.3.	OBBLIGHI COMUNI PER I CONTRATTI NEGOZIATI NEI LOCALI COMMERCIALI E I CONTRATTI A DISTANZA/NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI	24
4.3.1.	<i>Caratteristiche principali</i>	24
4.3.2.	<i>Identità e estremi</i>	25
4.3.2.1.	Il luogo di stabilimento	25
4.3.2.2.	La sede dell'attività economica	25
4.3.2.3.	Altri estremi.....	26
4.3.2.4.	Identità e indirizzo dell'ordinante.....	27
4.3.3.	<i>Prezzo</i>	27
4.3.4.	<i>Accordi per l'esecuzione del contratto - pagamento e consegna</i>	29
4.3.4.1.	Termine di consegna o di esecuzione.....	29
4.3.4.2.	Modalità di pagamento	30
4.3.5.	<i>Garanzie e servizi postvendita</i>	30
4.4.	DURATA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	31
4.5.	OBBLIGHI AGGIUNTIVI PER I CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI E I CONTRATTI A DISTANZA	32
4.5.1.	<i>Costo dell'utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza</i>	32
4.5.2.	<i>Depositi e garanzie finanziarie</i>	32

4.5.3.	<i>Meccanismi di ricorso extra-giudiziali</i>	33
5.	REQUISITI SPECIALI PER I CONTRATTI A DISTANZA	33
5.1.	DEFINIZIONE DI CONTRATTO A DISTANZA	33
5.2.	INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI	34
5.2.1.	<i>Obblighi aggiuntivi per la presentazione di alcune informazioni precontrattuali</i>	34
5.2.2.	<i>Obblighi per il pulsante di conferma dell'ordine</i>	36
5.2.3.	<i>Contratti conclusi tramite mezzi di comunicazione a distanza che consentono uno spazio o un tempo limitato</i>	36
5.3.	CONTRATTI CONCLUSI PER TELEFONO	37
5.4.	CONFERMA DEL CONTRATTO	38
6.	DIRITTO DI RECESSO	40
6.1.	CALCOLO DEL PERIODO DI RECESSO	40
6.1.1.	<i>Introduzione</i>	40
6.1.2.	<i>Decorrenza del periodo di recesso</i>	42
6.2.	INFORMAZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO	43
6.3.	ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO	45
6.4.	DIRITTO DI RECESSO RISPETTO AI BENI	46
6.4.1.	<i>Beni multipli o difettosi</i>	46
6.4.2.	<i>Restituzione dei beni</i>	47
6.4.3.	<i>Rimborso dei pagamenti ricevuti dal consumatore</i>	48
6.4.4.	<i>Responsabilità del consumatore per l'uso improprio dei beni</i>	50
6.4.5.	<i>Rischi connessi alla restituzione dei beni al professionista</i>	52
6.5.	RECESSO DALLA FORNITURA DI SERVIZI	52
6.5.1.	<i>Consenso del consumatore all'esecuzione immediata e all'obbligo di compensazione</i>	52
6.5.2.	<i>Conseguenze del mancato rispetto degli obblighi da parte del professionista</i>	55
6.6.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO IN SEGUITO ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO	56
6.7.	CONTRATTI ACCESSORI	57
6.8.	ECCEZIONI AL DIRITTO DI RECESSO	58
6.8.1.	<i>Beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati</i>	58
6.8.2.	<i>Beni con caratteristiche specifiche</i>	59
6.8.3.	<i>Contratti con una data o un periodo di esecuzione specifici</i>	59
7.	CONSEGNA	60
8.	IL PASSAGGIO DEL RISCHIO	62
9.	TARIFFE PER L'UTILIZZO DI MEZZI DI PAGAMENTO	63
9.1.	INTRODUZIONE	63
9.2.	DEFINIZIONE DI "TARIFFE"	63
9.3.	DEFINIZIONE DEL "COSTO" SOSTENUTO DAL PROFESSIONISTA	64
9.3.1.	<i>Le commissioni per i servizi agli esercenti e altri costi diretti per il trattamento dei pagamenti tramite carta</i>	64
9.3.2.	<i>Costi generali di gestione aziendale indirettamente collegati al trattamento dei pagamenti</i>	65
9.3.3.	<i>Costi ammissibili che giustificano una tariffa per l'utilizzo di mezzi di pagamento</i>	65
9.4.	PAGAMENTI IN CONTANTI IN VALUTA ESTERA	66
10.	COMUNICAZIONE TELEFONICA	67
11.	PAGAMENTI SUPPLEMENTARI	68
12.	PRODOTTI DIGITALI ONLINE	68
12.1.	INTRODUZIONE	68
12.2.	DIRITTO DI RECESSO	70
12.3.	OBBLIGHI DI INFORMAZIONE	71
12.3.1.	<i>Funzionalità</i>	72
12.3.2.	<i>Interoperabilità</i>	73

ALLEGATO I - MODELLO PER VISUALIZZARE LE INFORMAZIONI PER I CONSUMATORI SU PRODOTTI DIGITALI ONLINE.....	74
ALLEGATO II - OBBLIGHI IN MATERIA DI INFORMAZIONE DEI CONSUMATORI NELLE DIRETTIVE SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI, SUI SERVIZI E SUL COMMERCIO ELETTRONICO.....	78
ALLEGATO II - OBBLIGHI IN MATERIA DI INFORMAZIONE DEI CONSUMATORI NELLE DIRETTIVE SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI, SUI SERVIZI E SUL COMMERCIO ELETTRONICO.....	78

1. INTRODUZIONE

Scopo della direttiva è conseguire un elevato livello di tutela dei consumatori in tutta l'Unione europea e contribuire al corretto funzionamento del mercato interno, armonizzando alcuni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti. **Con il presente documento di orientamento, la Direzione generale Giustizia formula pareri e suggerimenti per l'attuazione di gran parte degli articoli della direttiva.**

Dal 13 giugno 2014, la direttiva sostituisce la [direttiva 85/577/CEE](#) del Consiglio, del 20 dicembre 1985, per la tutela dei consumatori in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali¹ e la [direttiva 97/7/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza².

Queste direttive precedenti erano impiegate su un livello minimo di armonizzazione delle norme sulla protezione dei consumatori, laddove la direttiva sui diritti dei consumatori è, in linea di principio, una direttiva di armonizzazione completa (articolo 4), volta a introdurre nello specifico un corpus unico di norme fondamentali sui contratti a distanza e sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali e a rafforzare la protezione dei consumatori, introducendo per esempio obblighi di informazione precontrattuale più rigorosi e uniformando il periodo di recesso. Allo stesso tempo la direttiva diminuisce i costi per i professionisti che esercitano in ambito transfrontaliero, che potranno beneficiare di costi di adempimento minori grazie all'introduzione di norme uniformi in tutta l'UE.

La nuova direttiva lascia invariate alcune disposizioni delle precedenti direttive 85/577/CEE e 97/7/CE e quindi il presente documento riporta, laddove utile, la pertinente giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea sull'interpretazione delle precedenti direttive.

Poiché, successivamente all'adozione delle direttive 85/577/CEE e 97/7/CE, sono state introdotte norme UE specifiche in una serie di ambiti, la direttiva sui diritti dei consumatori non si applica a un numero più esteso di settori. Ne sono per esempio esclusi i contratti di servizi finanziari, tra cui assicurazioni e investimenti, regolati dalla direttiva 85/577/CEE, che hanno dato luogo a diverse sentenze della Corte di giustizia dell'Unione. Ne sono esclusi i servizi sociali e l'assistenza sanitaria, le attività di azzardo, i viaggi tutto compreso, i contratti di multiproprietà e relativi servizi per le vacanze, e, in linea di principio, i servizi di trasporto passeggeri, fatti salvi l'articolo 8, paragrafo 2, e gli articoli 19 e 22.

Contrariamente alla direttiva 97/7/CE, la direttiva sui diritti dei consumatori si applica alle aste online in quanto canale di vendita ampiamente sfruttato dai professionisti.

¹ GU L 372 del 31.12.1985, pag. 31.

² GU L 144 del 4.6.1997, pag. 19.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA

2.1. Contratti contemplati

La direttiva regola alcuni aspetti dei contratti conclusi tra un professionista e un consumatore. La sua struttura si articola su una suddivisione dei contratti in:

- 1) contratti conclusi fuori dei locali commerciali del professionista (**contratti negoziati fuori dei locali commerciali**);
- 2) contratti che utilizzano mezzi di comunicazione a distanza (internet, telefono, eccetera) (**contratti a distanza**);
- 3) contratti diversi dai contratti a distanza o dai contratti negoziati fuori dei locali commerciali (**contratti negoziati nei locali commerciali**).

La direttiva definisce gli obblighi di informazione precontrattuale per tutti i tipi di contratti (articoli 5 e 6) e una serie di obblighi formali per la conclusione di contratti negoziati fuori dei locali commerciali e di contratti a distanza (articoli 7 e 8); fissa norme dettagliate sul diritto di recesso del consumatore da contratti negoziati fuori dei locali commerciali e contratti a distanza (articoli da 9 a 16); tratta alcuni aspetti della consegna dei beni (articoli 18 e 20) e assoggetta i professionisti ad alcuni obblighi specifici per quanto riguarda l'imposizione di maggiorazioni di prezzo (articolo 19), il costo dei contatti telefonici postcontrattuali (articolo 21) e il consenso dei consumatori a pagamenti supplementari (articolo 22).

La direttiva distingue inoltre tra i seguenti tipi di contratti:

- 1) **contratti di vendita**;
- 2) **contratti di servizi**;
- 3) contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale (**contratti per la fornitura di contenuto digitale online**);
- 4) contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento (**contratti per la fornitura di servizi di pubblica utilità**).

La definizione dei contratti di vendita e dei contratti di servizi è contenuta nell'articolo 2, paragrafi 5 e 6. La direttiva non definisce espressamente i contratti per la fornitura di contenuto digitale online né quelli per la fornitura di servizi di pubblica utilità, ma il considerando 19 precisa che, ai sensi della direttiva, questi **non sono considerati né un contratto di vendita né un contratto di servizi**.

Il considerando 19 aggiunge che, **se fornito su un supporto materiale**, quale un CD o un DVD, **il contenuto digitale** dovrebbe essere considerato un bene ai sensi della direttiva.

Benché molte disposizioni della direttiva riguardino in generale tutti e quattro i tipi di contratti, alcune norme si applicano soltanto a un tipo specifico di contratto. In particolare (articolo 9) i diversi contratti prevedono norme diverse per il calcolo del periodo di recesso (si veda anche la sezione 6 sul diritto di recesso).

Poiché la definizione del contratto di vendita (di seguito) fa riferimento al trasferimento della proprietà di beni dal professionista al consumatore (ossia ai contratti tra imprese e consumatori), la direttiva non si applica a quanto pare ai contratti a norma dei quali è **il consumatore a trasferire beni al professionista**, per esempio un gioiello o un'autovettura di seconda mano. Inoltre, la direttiva non si applica ai contratti conclusi tra consumatori.

2.2. Contratti misti

Articolo 2

5) "contratto di vendita": qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;

6) "contratto di servizi": qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore paga o si impegna a pagarne il prezzo

Nella pratica molti contratti conclusi tra professionisti e consumatori, regolati dalla direttiva, hanno come contenuto sia beni che servizi. In questi casi è rilevante l'ultima parte della definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 5, che definisce i contratti di vendita anche come "contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi".

Secondo la definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 5, il criterio per classificare un contratto come "contratto di vendita" è il **trasferimento della proprietà di beni** al consumatore dietro corrispettivo. Quindi se lo scopo principale di un contratto è il trasferimento della proprietà di determinati beni, tale contratto andrà classificato come contratto di vendita anche se comprende alcuni servizi associati forniti dal venditore, come l'installazione, la manutenzione o qualsiasi altra attività di trasformazione, indipendentemente dal valore relativo dei beni e servizi.

Ecco alcuni esempi di contratti che comportano sia beni che servizi e che, in considerazione del loro scopo principale, vanno considerati di norma contratti di vendita:

- *l'acquisto di mobilio e elettrodomestici da cucina, compresa l'installazione presso il domicilio del consumatore;*
- *l'acquisto di specifiche componenti edili, come finestre e porte, e la relativa installazione presso il domicilio del consumatore;*
- *l'acquisto di un nuovo apparecchio di telefonia mobile collegato all'abbonamento a un servizio di comunicazione elettronica.*

Al contrario, se il trasferimento della proprietà di determinati beni non è lo scopo principale del contratto misto, questo non sarà considerato un contratto di vendita.

Ecco alcuni esempi di contratti che ricoprono sia beni che servizi e che vanno classificati contratti di servizi in considerazione del loro scopo principale:

- *un contratto per la riparazione, la ristrutturazione e la costruzione di annessi di edifici (si veda il considerando 26);*
- *un contratto per la partecipazione a conferenze, che comprenda la consegna di penne e cartelle ai partecipanti;*
- *un contratto per un corso di formazione, che comprenda la consegna di un libro di testo a ciascun partecipante.*

Questa interpretazione è corroborata dalla giurisprudenza costante della Corte di giustizia sulla libera circolazione delle merci e sulla libera prestazione dei servizi, che resta pertinente anche nel contesto della direttiva.

Per esempio, nella causa [C-20/03 Marcel Burmanjer](#), la Corte afferma che un'attività economica deve essere esaminata nel contesto o della libera circolazione delle merci **oppure** della libera prestazione di servizi qualora risulti che una delle due "è **affatto secondaria rispetto all'altra e può esserle ricollegata**" (si vedano in particolare i punti 34-35 della sentenza)³.

Ciò significa anche che un contratto misto va considerato un contratto di vendita se i fatti dimostrano che il suo scopo effettivo è il trasferimento della proprietà di beni:

- *per esempio, se la vendita del libro di testo riveste un'importanza particolare nell'offerta del corso di formazione da parte del professionista e nella comunicazione tra le parti, e se il libro di testo ha un considerevole valore relativo rispetto al prezzo complessivo della formazione, ai fini della direttiva il contratto può classificarsi come un contratto di vendita piuttosto che come un contratto di servizi.*

In sintesi ciascun contratto misto andrà classificato in base al suo effettivo scopo principale.

Il fatto che il contratto possa prevedere la possibilità di stipulare accordi successivi non ne altera di per sé le caratteristiche. Per esempio:

- *se un contratto per il noleggio di beni prevede soltanto l'opzione e non l'obbligo di trasferire la proprietà, ai fini della direttiva va classificato come un contratto di servizi.*

La classificazione di un contratto come contratto di vendita o di servizi determina le modalità di calcolo del periodo di recesso (articolo 9). Per i **contratti di servizi**, i 14 giorni del periodo di recesso decorrono a partire dalla conclusione del contratto. Per i **contratti di vendita**, il periodo di recesso decorre soltanto a partire dal ricevimento dei beni. Inoltre alcune delle disposizioni della direttiva, come gli articoli 18 e 20 sulla consegna e sul passaggio del rischio, si applicano soltanto ai contratti di vendita.

Lo stesso contratto di vendita o di servizi può inoltre coprire servizi non regolamentati dalla direttiva sui diritti dei consumatori. Per esempio un contratto di vendita o di servizi può

³ Più di recente il medesimo approccio è stato confermato dalla Corte nella causa [C-108/09, Ker-Optika bt](#) (punto 43).

offrire la possibilità di pagamento rateale a un determinato tasso di interesse. Un tale contratto sarebbe soggetto anche alle norme specifiche che regolano i servizi finanziari ai consumatori⁴. Le norme sui contratti accessori, di cui all'articolo 15 della direttiva sui diritti dei consumatori, si applicano per analogia a tali contratti (si veda oltre la sezione 6.7).

2.3. Applicazione della direttiva ai contratti per prodotti "gratuiti"

Le definizioni dei contratti di vendita e di servizi di cui all'articolo 2, paragrafi 5 e 6, fanno riferimento a un "prezzo" che il consumatore si impegna a pagare. Il riferimento al "prezzo" in tale contesto riguarda a quanto pare esclusivamente il pagamento in denaro, compresi buoni⁵, carte regalo o punti fedeltà con un preciso valore monetario. Di conseguenza la direttiva **non** sembra applicarsi a doni o servizi prestati gratuitamente dal professionista.

La direttiva sembra invece **applicarsi** ai contratti di servizi che prevedono **un periodo di prova gratuita**, allo scadere del quale si convertono automaticamente in contratti a titolo oneroso (a meno che il consumatore rescinda il contratto prima della conclusione del periodo di prova).

Come si è già detto, la direttiva distingue tra contratti di vendita e di servizi, da un lato, e contratti per la fornitura di servizi di pubblica utilità e di contenuto digitale online, dall'altro. Contrariamente a quanto avviene per la definizione di contratti di vendita e di servizi, per questi due ultimi tipi di contratti la direttiva non menziona alcun "pagamento" e sembra perciò applicarsi ai contratti per la fornitura di servizi di pubblica utilità e di contenuto digitale online, anche quando non comportano un pagamento:

- *per esempio la direttiva si applica a un contratto per il download gratuito di un gioco da un app store.*

2.4. Contratti esclusi dalla direttiva

L'articolo 3, paragrafo 3, elenca i tipi di contratto che non rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva. Le seguenti eccezioni meritano ulteriori chiarimenti. Come regola generale tali eccezioni vanno interpretate restrittivamente⁶.

⁴ In particolare la direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 settembre 2002, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e la direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori.

⁵ Cfr. il considerando 46 che, spiegando l'articolo 13, paragrafo 1, sul rimborso degli importi ricevuti dal consumatore, fa esplicito riferimento al pagamento mediante buoni da parte dei consumatori.

⁶ Cfr. per esempio, la causa C-215/08, *E. Friz GmbH*, punto 32: "A tal proposito occorre ricordare, in primo luogo, che per consolidata giurisprudenza le deroghe al diritto dell'Unione volte a tutelare i consumatori vanno interpretate restrittivamente (v., in particolare, sentenza del 13 dicembre 2001, nella causa C-481/99, *Heininger*, Racc. 2001, pag. I-9945, punto 31)."

2.4.1. *Contratti di locazione e contratti di costruzione*

Articolo 3

3. *La presente direttiva non si applica ai contratti:*

e) per la creazione, l'acquisizione o il trasferimento di beni immobili o di diritti su beni immobili;

f) per la costruzione di nuovi edifici, la trasformazione sostanziale di edifici esistenti e per la locazione di alloggi a scopo residenziale

L'eccezione di cui alla lettera e) riguarda la categoria generale dei beni immobili, terreni compresi, mentre la lettera f) riguarda gli edifici.

Mentre la locazione di alloggi a scopo residenziale è esclusa dall'ambito di applicazione della direttiva, la **locazione di alloggi a scopo non residenziale** è inclusa. Questo punto è illustrato anche nel considerando 26: "*I contratti di servizi, in particolare quelli relativi alla costruzione di annessi di edifici (ad esempio un garage o una veranda) e quelli relativi alla riparazione e ristrutturazione di edifici diverse dalla trasformazione sostanziale, dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della (...) direttiva, così come i contratti relativi ai servizi di un agente immobiliare e quelli relativi alla locazione di alloggi a scopo non residenziale.*"

- *Per esempio la locazione di un posto auto o di una sala per ricevimenti rientra nel campo di applicazione della direttiva.*

2.4.2. *Contratti istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale*

Articolo 3

3. *La presente direttiva non si applica ai contratti:*

i) che, secondo i diritti degli Stati membri, sono istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, il quale deve garantire, fornendo un'informazione giuridica completa, che il consumatore conclude il contratto soltanto sulla base di una decisione giuridica ponderata e con conoscenza della sua rilevanza giuridica

La direttiva non individua i pubblici ufficiali cui fa riferimento la disposizione ma indica i criteri che devono rispettare affinché il contratto non rientri nell'ambito di applicazione della direttiva. L'eccezione si applica unicamente ai contratti istituiti con l'intervento di un pubblico ufficiale (come per esempio un notaio) soggetto, ai sensi del diritto nazionale, a tutte le condizioni di cui all'articolo 3, paragrafo 3, lettera i):

- *l'eccezione non si applicherebbe per esempio a un contratto per il quale un pubblico ufficiale, tenuto per legge all'indipendenza e all'imparzialità, si sia limitato a certificare l'identità delle parti.*

Perché l'eccezione sia applicabile, non sembra necessario che il diritto nazionale **esiga** che il contratto in questione sia concluso con l'intervento di un pubblico ufficiale. L'eccezione si applica inoltre quando una o entrambe le parti del contratto **richiedono volontariamente** che un pubblico ufficiale istituisca il contratto che le riguarda⁷.

2.4.3. Contratti per beni destinati al consumo corrente

Articolo 3

3. La presente direttiva non si applica ai contratti:

j) di fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia e fisicamente forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore

Tale eccezione richiede il rispetto di due condizioni:

- a) che il professionista fornisca i beni in "giri frequenti e regolari" e
- b) che i beni siano destinati "al consumo corrente nella famiglia".

L'esplicito riferimento della disposizione alla fornitura presso il "posto di lavoro" del consumatore indica che l'effettivo consumo dei beni non deve necessariamente aver luogo presso il domicilio del consumatore.

2.4.4. Vendite automatizzate

Articolo 3

3. La presente direttiva non si applica ai contratti:

l) conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati

L'eccezione si applica a contratti conclusi in locali commerciali automatizzati come:

- *distributori di carburante automatizzati senza la presenza fisica del rappresentante del professionista per la conclusione del contratto.*

2.4.5. Contratti relativi alle comunicazioni elettroniche

Articolo 3

3. La presente direttiva non si applica ai contratti:

m) conclusi con operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo o conclusi per l'utilizzo di un solo collegamento tramite telefono, Internet o fax, stabilito dal consumatore.

⁷

Cfr. il diverso approccio della [direttiva 2008/48/CE](#) relativa ai contratti di credito ai consumatori, che all'articolo 14 sul diritto di recesso fa riferimento ai contratti che "per legge devono essere conclusi" con l'assistenza di un notaio: "6. Gli Stati membri possono prevedere che i paragrafi da 1 a 4 non si applichino ai contratti di credito che, **per legge, devono essere conclusi con l'assistenza** di un notaio, purché questo confermi che al consumatore sono garantiti i diritti di cui agli articoli 5 e 10."

La disposizione esclude due tipi di contratto dall'ambito di applicazione della direttiva.

Il primo comprende i **contratti conclusi con operatori delle comunicazioni elettroniche impiegando telefoni pubblici a pagamento per il loro utilizzo**. La definizione di "telefono pubblico a pagamento" è data all'articolo 2 della direttiva 2002/22/CE sul servizio universale (che regola i diritti degli utenti finali nel settore delle comunicazioni elettroniche): qualsiasi apparecchio telefonico accessibile al pubblico, utilizzabile con mezzi di pagamento che possono includere monete e/o carte di credito/addebito e/o schede prepagate, comprese le schede con codice di accesso.

- *L'eccezione, che si applica ai contratti conclusi "impiegando" telefoni pubblici a pagamento, riguarda i casi in cui il contratto è concluso, per esempio, con l'inserimento di monete o facendo passare la carta di credito nel telefono pubblico a pagamento*
- *e non si applica ai contratti conclusi con operatori di telefoni pubblici a pagamento, per esempio previo acquisto di una carta telefonica di chiamata prepagata.*

La seconda parte dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera m), concernente i **contratti conclusi per l'utilizzo di "un solo collegamento" stabilito dal consumatore**, ha un ambito di applicazione più esteso. A differenza dei contratti per l'uso di telefoni pubblici a pagamento, non viene fatto riferimento alle parti che lo sottoscrivono, il che fa dedurre che la disposizione non riguarda solo i contratti conclusi con operatori delle comunicazioni elettroniche. Inoltre non vi è alcuna indicazione dei fini o del contenuto di questo tipo di contratto.

L'eccezione sembra per esempio applicarsi a:

- *un contratto con un internet café per una singola sessione internet*

e non applicarsi invece a **contratti per servizi di comunicazioni elettroniche** che coprano un periodo e/o un volume di utilizzo determinati, per esempio:

- *contratti conclusi tramite il previo acquisto di una carta SIM prepagata per servizi di telefonia mobile oppure di un codice di accesso a servizi Wi-Fi.*

L'eccezione sembra applicarsi anche a contratti conclusi con i prestatori di servizi a tariffa maggiorata (PRS), ossia servizi pagati tramite la bolletta telefonica del consumatore (definiti anche "servizi a valore aggiunto" o "servizi a tariffa speciale") nei casi in cui il contratto è **concluso e nello stesso momento pienamente eseguito allorché il consumatore effettua una singola chiamata o invia un SMS al numero PRS**, per esempio:

- *una telefonata effettuata al servizio di consultazione degli elenchi telefonici o il televoto in un programma.*

Al contrario l'eccezione non si applica agli abbonamenti né ad altre situazioni in cui la chiamata vocale o l'SMS a un numero PRS è semplicemente **un mezzo per concludere un contratto**, che viene eseguito successivamente:

- *per esempio, contratti conclusi tramite una chiamata effettuata o un SMS inviato a un fornitore di informazioni sul traffico, successivamente inviate al dispositivo del consumatore.*

Se, per concludere un contratto eseguito successivamente, il consumatore deve effettuare una chiamata o inviare un SMS a un numero PRS, il professionista dovrà comunicargli il costo in anticipo, poiché questo sarà superiore alla "tariffa di base" di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), della direttiva (che riprende la disposizione di cui all'articolo 4, paragrafo 1, lettera g), della direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza, che sostituisce). L'interpretazione del concetto di "tariffa di base" verrà discussa alla sezione 10 sull'articolo 21.

Il fatto che la direttiva non si applichi a certi contratti che comportano il ricorso a PRS, ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera m), non significa che essi non siano soggetti alle norme sulla protezione dei consumatori. Il quadro normativo dell'UE sulle comunicazioni elettroniche - e in particolare la direttiva autorizzazioni 2002/20/CE e la direttiva sul servizio universale 2002/22/CE - consente agli Stati membri e alle competenti autorità nazionali di regolamentazione di adottare misure specifiche per proteggere i consumatori nei confronti dei PRS. Alcuni Stati membri hanno perciò introdotto garanzie supplementari in questo settore, tra cui per esempio limiti tariffari o l'obbligo di segnalare il prezzo all'inizio della chiamata.

2.5. Possibile esenzione per i contratti di modesto valore negoziati fuori dei locali commerciali

L'articolo 3, paragrafo 4, consente agli Stati membri di non applicare la direttiva ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali per i quali il corrispettivo a carico del consumatore non supera i 50 EUR o un valore inferiore stabilito dalla legislazione nazionale. Se uno Stato membro decide di optare in tal senso, sussiste il rischio che i professionisti aggirino la direttiva suddividendo artificialmente un singolo contratto, di valore superiore alla soglia fissata, in una serie di contratti. Come spiega il considerando 28: *"Qualora due o più contratti con oggetto correlato siano conclusi allo stesso tempo dal consumatore, il costo totale dovrebbe essere tenuto in considerazione ai fini dell'applicazione di tale soglia."* Questo principio si applica:

- *per esempio alla vendita dei singoli volumi di una trilogia con tre contratti distinti oppure alla vendita di un paio di orecchini con due singoli contratti allo stesso tempo.*

2.6. Norme per le aste pubbliche

La direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza, sostituita dalla nuova direttiva, non si applicava ai contratti "conclusi in occasione di una vendita all'asta" (articolo 3, paragrafo 1). La nuova direttiva prevede invece norme specifiche sulle "aste pubbliche", definite dall'articolo 2, paragrafo 13, come *"metodo di vendita in cui beni o servizi sono offerti dal professionista ai consumatori che partecipano o cui è data la possibilità di partecipare all'asta di persona, mediante una trasparente procedura competitiva di offerte gestita da una casa d'aste e in cui l'aggiudicatario è vincolato all'acquisto dei beni o servizi."*

Per le aste pubbliche l'articolo 6, paragrafo 3, permette di sostituire l'identità, gli estremi e l'indirizzo geografico del luogo di stabilimento e di commercio del professionista che vende i beni o servizi con quelli della casa d'aste. Inoltre, in forza dell'eccezione di cui all'articolo 16, lettera k), non esiste diritto di recesso dai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica.

Un'asta pubblica deve dare ai consumatori la possibilità di partecipare di persona, anche quando sia possibile presentare offerte online o per telefono: le aste online che non prevedono la possibilità di partecipare di persona non vanno considerate aste pubbliche.

Il considerando 24 recita: "*L'uso, a fini d'asta, di piattaforme online messe a disposizione di consumatori e professionisti non dovrebbe essere considerato un'asta pubblica ai sensi della presente direttiva.*" Di conseguenza le aste online devono conformarsi pienamente alla direttiva per quanto riguarda, ad esempio, le informazioni precontrattuali da fornire prima che il consumatore sia vincolato dal contratto (dall'offerta) e il diritto di recesso.

2.7. Cessione di contratti in essere fra consumatori

L'articolo 3, paragrafo 5, recita: "*La presente direttiva non pregiudica il diritto contrattuale nazionale generale, quali le norme sulla validità, formazione o efficacia di un contratto, nella misura in cui gli aspetti relativi al diritto contrattuale generale non sono disciplinati dalla presente direttiva.*"

Se quindi il diritto contrattuale nazionale permette di trasferire da un consumatore a un altro i diritti e gli obblighi previsti da un contratto in essere, una tale evenienza non comporta la conclusione di un nuovo contratto cui si applichi la direttiva.

- *Si pensi a un consumatore che si trasferisce in una nuova abitazione e può semplicemente acquisire dal locatario precedente diritti e obblighi relativi alla fornitura di gas e energia elettrica. Il consumatore, insieme al locatario precedente, ne informa il fornitore di servizi di pubblica utilità, il quale inizierà poi a fatturare al nuovo locatario.*

La direttiva si applica invece quando, in forza della legislazione nazionale, il nuovo utente/acquirente dell'abitazione deve concludere un nuovo contratto con il fornitore di servizi di pubblica utilità (per esempio compilando e firmando moduli standard), e obbliga in particolare il fornitore a dare al consumatore tutte le informazioni precontrattuali di cui all'articolo 5, paragrafo 1, o all'articolo 6, paragrafo 1, a seconda del tipo di contratto (contratto a distanza, negoziato fuori dei locali commerciali oppure contratto negoziato nei locali commerciali). Tutto ciò lascia impregiudicati gli obblighi di informazione previsti dalla legislazione dell'UE nel settore energetico⁸.

⁸ Cfr. la [direttiva 2009/72/CE](#) sul mercato interno dell'energia elettrica e la [direttiva 2009/73/CE](#) sul mercato interno del gas naturale.

3. CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI

3.1. Introduzione

Nella direttiva sui diritti dei consumatori il concetto di "contratto negoziato fuori dei locali commerciali" è più ampio rispetto alla direttiva sulle vendite a domicilio 85/577/CEE che, all'articolo 1, si limita ai contratti conclusi durante: 1) un'escursione organizzata dal commerciante al di fuori dei propri locali commerciali e 2) durante una visita del commerciante al domicilio del consumatore o sul posto di lavoro del consumatore, qualora la visita non abbia luogo su espressa richiesta del consumatore.

Rispetto alla direttiva 85/577/CEE, è però maggiore il numero di settori esclusi dall'ambito di applicazione, a norma dell'articolo 3. In particolare la nuova direttiva non si applica ai servizi finanziari (tra cui quelli di natura assicurativa e di investimento – si veda la definizione all'articolo 2, paragrafo 12), che rientravano nell'ambito di applicazione della direttiva 85/577/CEE e sono stati oggetto di diverse decisioni della Corte di giustizia⁹.

3.2. Contratti conclusi fuori dei locali commerciali del professionista

L'articolo 2, paragrafo 8, definisce i contratti negoziati fuori dei locali commerciali:

Articolo 2

8) *"contratto negoziato fuori dei locali commerciali": qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:*

a) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista;

b) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui alla lettera a)

L'articolo 2, paragrafo 9, definisce i locali commerciali:

Articolo 2

9) *"locali commerciali":*

a) qualsiasi locale immobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività su base permanente; oppure

b) qualsiasi locale mobile adibito alla vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la propria attività a carattere abituale

Il considerando 22 recita: *"I locali commerciali dovrebbero includere qualsiasi forma di locale (ad esempio negozi, chioschi o camion) che serva da **luogo permanente o abituale di commercio per il professionista**. I chioschi di vendita al mercato o in una fiera dovrebbero essere considerati locali commerciali se soddisfano tale condizione. I locali adibiti alla*

⁹ Cfr. per esempio le cause C-481/99, C-350/03, C-229/04, C-412/06, C-215/08 e C-166/11.

vendita al dettaglio in cui il professionista esercita la sua attività a carattere stagionale, per esempio durante la stagione turistica in una località sciistica o balneare, dovrebbero essere considerati locali commerciali in quanto il professionista svolge la sua attività in tali locali in modo abituale. Spazi accessibili al pubblico, quali strade, centri commerciali, spiagge, impianti sportivi e trasporti pubblici, che il professionista utilizza a carattere eccezionale per le sue attività commerciali, nonché domicilia privati o il posto di lavoro, non dovrebbero essere considerati locali commerciali."

Quindi il concetto di contratti "*conclusi alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, in un luogo diverso dai locali del professionista*" ricomprende le visite del commerciante al domicilio o sul posto di lavoro del consumatore, già soggette alla direttiva 85/577/CEE. Inoltre per la nuova direttiva questi contratti sono conclusi "**fuori dei locali commerciali**" **indipendentemente dal fatto che la visita sia stata richiesta dal consumatore.**

Come illustra il considerando 22, i locali commerciali dovrebbero includere qualsiasi forma di locale che serva da luogo permanente o abituale di commercio, anche a carattere stagionale:

- *per esempio i contratti conclusi con un professionista in occasione di una fiera di mercato, che si svolga regolarmente e abbia una durata precisa, possono essere contratti negoziati nei locali commerciali.*

Se invece il professionista utilizza spazi accessibili al pubblico, quali strade, centri commerciali, spiagge, impianti sportivi e trasporti pubblici, **in via eccezionale**, ossia una volta soltanto oppure occasionalmente e per una breve durata in un luogo specifico, i contratti conclusi con i consumatori sono con ogni probabilità contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

Il professionista sarà a conoscenza della natura della propria attività e dovrà agire conformemente alle norme che regolano i contatti negoziati nei locali commerciali o fuori dei locali commerciali. Eventuali controversie, per esempio sull'applicabilità del diritto di recesso in caso di contratti da ritenersi negoziati al di fuori dei locali commerciali, andranno valutate caso per caso.

Risulta inoltre pertinente per la definizione di "locali commerciali" la conclusione della Corte di giustizia nella causa [C-423/97](#), *Travel-Vac S.L.*, sull'interpretazione della direttiva del Consiglio 85/577/CEE:

*"37. Per quanto riguarda il punto se il contratto sia stato stipulato fuori dei locali commerciali del commerciante, si deve prendere atto che questa nozione riguarda i locali nei quali il commerciante esercita abitualmente le proprie attività e **che sono chiaramente individuati come locali di vendita al pubblico.**"*

Di conseguenza, se il commerciante utilizza locali che non sono chiaramente individuati come locali di vendita al pubblico, i contratti conclusi con i consumatori andrebbero considerati contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

3.3. Contratti conclusi dopo aver avvicinato il consumatore fuori dei locali commerciali del professionista

Articolo 2

8) *"contratto negoziato fuori dei locali commerciali" qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:*

c) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore

L'articolo 2, paragrafo 8, lettera c), offre un altro esempio di contratti negoziati fuori dei locali commerciali. L'espressione "avvicinato personalmente e singolarmente" contenuta nella presente disposizione va riferita a offerte e simili comunicazioni commerciali (indipendentemente dalla loro classificazione giuridica) che sono formalizzate, immediatamente dopo, in un contratto nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza.

Perché la disposizione possa applicarsi, l'offerta del professionista deve essere rivolta a un consumatore specifico, per esempio:

- *il rappresentante del professionista avvicina per strada un consumatore specifico offrendogli un abbonamento a una rivista mensile o a servizi di vacanze (non soggetti alle norme specifiche della direttiva 2008/122/CE¹⁰ e regolamentati quindi dalla direttiva sui diritti dei consumatori) e il contratto viene firmato immediatamente dopo, nei vicini locali del professionista;*
- *al contrario la semplice distribuzione di dépliant pubblicitari nella strada vicina ai locali del professionista, non rivolta a singoli consumatori, non va considerata, ai fini della presente disposizione, come un'attività nella quale il consumatore è avvicinato "personalmente e singolarmente".*

Inoltre, perché la disposizione possa applicarsi, il contratto deve essere concluso immediatamente. Il contratto non è concluso immediatamente se il consumatore lascia i locali del professionista dopo esservi stato invitato e vi ritorna successivamente di propria iniziativa, per esempio il giorno successivo, dopo aver considerato l'offerta.

3.4. Contratti conclusi durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista

8) *"contratto negoziato fuori dei locali commerciali": qualsiasi contratto tra il professionista e il consumatore:*

d) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore

¹⁰ [Direttiva 2008/122/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 gennaio 2009, sulla tutela dei consumatori per quanto riguarda taluni aspetti dei contratti di multiproprietà, dei contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e dei contratti di rivendita e di scambio.

Diversamente dalla direttiva 85/577/CEE, che sostituisce, la nuova direttiva definisce, all'articolo 2, paragrafo 8, lettera d), contratti negoziati fuori dei locali commerciali i contratti conclusi durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista **a prescindere dal fatto che siano conclusi fuori dei locali o nei locali del professionista.**

La nuova direttiva si estende inoltre esplicitamente ai viaggi promozionali aventi lo "scopo" e l'"effetto" di promuovere e vendere prodotti al consumatore; quindi **non è importante che il consumatore sia informato preventivamente dell'intenzione di vendere prodotti durante il viaggio promozionale.**

Il concetto di "viaggio promozionale" non si limita al semplice trasporto nel posto in cui si svolge la vendita ma comprende i viaggi che comportano giri turistici o altre attività ricreative. Nell'applicare questo concetto, non ha importanza se il professionista che vende i prodotti durante il viaggio promozionale organizza il trasporto in prima persona o ha stretto accordi con una società di trasporti:

- *per esempio se un professionista si è accordato con una società di pullman affinché, durante il viaggio promozionale, i turisti vengano condotti anche nel suo negozio, i contratti conclusi presso il negozio possono essere contratti negoziati fuori dei locali commerciali benché il negozio sia quello del professionista;*
- *al contrario, un servizio di bus navetta organizzato da un centro commerciale all'unico scopo di portare i potenziali clienti nel centro commerciale è meramente accessorio rispetto allo scopo principale dell'attività (ossia la vendita di beni e servizi) e non va considerato un "viaggio promozionale" ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 8.*

4. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

4.1. Obblighi generali

La direttiva definisce, agli articoli da 5 a 8, gli obblighi di informazione precontrattuale, distinguendo gli obblighi per i contratti negoziati nei locali commerciali (articolo 5, paragrafo 1) dagli obblighi per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza (articolo 6, paragrafo 1). Gli obblighi per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza sono più ampi e si aggiungono a quelli per i contratti negoziati nei locali commerciali. Il presente documento illustra gli obblighi comuni o simili e specifica le differenze.

Gli obblighi di informazione concernenti la funzionalità e l'interoperabilità del contenuto digitale (articolo 5, paragrafo 1, lettere g) e h), e articolo 6, paragrafo 1, lettere r) e s)) verranno trattati separatamente alla sezione 12.3, mentre gli obblighi di informazione concernenti il diritto di recesso (articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e k)) verranno trattati alla sezione 6.

Sia l'articolo 5, paragrafo 1, che l'articolo 6, paragrafo 1, prevedono che le informazioni siano fornite *"in modo chiaro e comprensibile"*. Il considerando 34 specifica che, nel fornire le

informazioni precontrattuali, "(...) *il professionista dovrebbe tenere in considerazione le esigenze specifiche dei consumatori che sono particolarmente vulnerabili a motivo della loro infermità mentale, fisica o psicologica, della loro età o ingenuità, in un modo che il professionista può ragionevolmente prevedere. Tuttavia, la presa in considerazione di tali esigenze specifiche non dovrebbe condurre a discrepanze nei livelli di tutela dei consumatori.*"

4.1.1.1. Collegamenti con la direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali

La direttiva sui diritti dei consumatori contempla tutti gli obblighi di informazione previsti all'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali, in forza del quale un invito all'acquisto deve contenere determinate informazioni, se non risultano già evidenti dal contesto. Tra queste figurano: le caratteristiche principali del prodotto in misura adeguata al mezzo di comunicazione e al prodotto stesso; l'indirizzo geografico e l'identità del professionista; il prezzo comprensivo delle imposte; le modalità di pagamento, consegna, esecuzione e trattamento dei reclami qualora esse siano difformi dagli obblighi imposti dalla diligenza professionale; l'eventuale esistenza di un diritto di recesso.

Quindi, nel fornire le informazioni precontrattuali a norma della direttiva sui diritti dei consumatori, un professionista rispetterà anche gli obblighi di informazione sanciti dalla direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali. Ciò non pregiudica gli obblighi di informazione previsti da quest'ultima direttiva sull'invito all'acquisto prima della fase precontrattuale, per esempio durante la fase pubblicitaria.

4.1.1.2. Informazioni "già evidenti dal contesto"

Per i **contratti negoziati nei locali commerciali**, l'articolo 5 consente ai professionisti di non fornire informazioni che siano "*già evidenti dal contesto*".

Il concetto di informazioni "*già evidenti dal contesto*" è utilizzato anche dalla direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali. Nel documento di orientamento [*Guidance on the implementation/application of directive 2005/29/CE on unfair commercial practices*](#)¹¹ ("orientamenti UCPD") del 2009, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista sono informazioni che possono essere talvolta considerate ovvie o evidenti dal contesto, per esempio l'indirizzo di un negozio o di un ristorante nel quale il consumatore si trova già. Gli orientamenti UCPD forniscono inoltre esempi di beni le cui caratteristiche principali sono evidenti a prima vista (per ulteriori dettagli si vedano le pagg. da 49 a 52 degli orientamenti UCPD sugli obblighi di informazione di cui all'articolo 7, paragrafo 4).

Per i **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**, l'articolo 7, paragrafo 1, stabilisce inoltre che le informazioni precontrattuali debbano essere "*leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile*" mentre per i **contratti a distanza**, ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, le informazioni devono essere messe a disposizione del consumatore "*in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un*

¹¹ Documento di lavoro dei servizi della Commissione "*Guidance on the implementation/application of directive 2005/29/CE on unfair commercial practices*" del 3 dicembre 2009, SEC(2009) 1666. Il documento è attualmente in corso di revisione. La versione aggiornata è prevista entro la fine del 2014.

linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili."

Inoltre, l'articolo 8, paragrafo 2, della direttiva contiene norme di presentazione più rigorose per un sottogruppo di obblighi di informazione riguardanti i contratti conclusi con mezzi elettronici, che saranno ulteriormente approfonditi alla sezione 5.

4.2. Collegamenti con gli obblighi di informazione previsti da altre direttive

4.2.1. Obblighi di informazione in forza delle direttive sul commercio elettronico e sui servizi

In forza dell'articolo 4: "*Salvo che la presente direttiva disponga altrimenti, gli Stati membri non mantengono o adottano nel loro diritto nazionale disposizioni divergenti da quelle stabilite dalla presente direttiva, incluse le disposizioni più o meno severe per garantire al consumatore un livello di tutela diverso.*" Una delle deroghe a questo obbligo di completa armonizzazione è l'articolo 5, paragrafo 4, che consente agli Stati membri di emanare o mantenere obblighi aggiuntivi di informazione precontrattuale per i **contratti negoziati nei locali commerciali**.

Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza invece l'elenco di tali obblighi è, in linea di principio, esaustivo. Tuttavia, conformemente all'articolo 6, paragrafo 8, gli obblighi di informazione stabiliti dalla direttiva **si aggiungono agli obblighi di informazione emananti dalla direttiva servizi 2006/123 e dalla direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico**. In caso di conflitto tra una disposizione di queste due direttive sul "*contenuto e le modalità di fornitura delle informazioni*" e una disposizione della direttiva sui diritti dei consumatori, quest'ultima prevale.

La tavola di corrispondenza contenuta nell'allegato II espone gli obblighi di informazione previsti dalla direttiva servizi, dalla direttiva sul commercio elettronico e dalla direttiva sui diritti dei consumatori.

Come risulta dalla tavola, tutte e tre le direttive richiedono informazioni **sul nome del professionista e i suoi estremi** (indirizzo geografico (postale), telefono, fax, indirizzo elettronico). Le differenze tra le tre direttive e le relative conseguenze saranno esaminate più in dettaglio alla sezione 4.3.2.

4.2.1.1. Obblighi di informazione aggiuntivi in forza della direttiva servizi e della direttiva sul commercio elettronico

La direttiva servizi e la direttiva sul commercio elettronico contengono una serie di obblighi di informazione aggiuntivi: registro commerciale o **altro pubblico registro** del professionista, **numero di partita IVA, ordini professionali** pertinenti, misure adottate per evitare i **conflitti di interesse e competenti autorità di controllo**. Secondo la direttiva servizi, alcune di queste informazioni vanno fornite solo su richiesta del destinatario (articolo 22, paragrafo 3).

La direttiva sul commercio elettronico (articolo 10, paragrafo 1) richiede inoltre le seguenti informazioni: **le fasi tecniche della conclusione del contratto**, se il **contratto concluso sarà archiviato e reso accessibile** dal professionista, i mezzi tecnici per **correggere gli errori di inserimento dei dati** e le **lingue a disposizione**.

La direttiva servizi richiede inoltre informazioni sull'esistenza di eventuali clausole contrattuali relative alla **legge applicabile e/o alla giurisdizione competente e su assicurazione e garanzie**, in particolare copertura geografica, nome e indirizzo dell'assicuratore o del garante.

4.2.1.2. Sovrapposizione degli obblighi di informazione

La direttiva sui diritti dei consumatori comprende obblighi simili o più dettagliati per quanto riguarda la **descrizione del prodotto** (caratteristiche principali, funzionalità e interoperabilità del contenuto digitale) e il **prezzo**. Quando queste informazioni sono fornite nel rispetto della direttiva sui diritti dei consumatori questo basta ad adempiere anche gli obblighi della direttiva servizi e della direttiva sul commercio elettronico. C'è tuttavia un'eccezione: la direttiva sul commercio elettronico richiede in più **informazioni** specifiche **sulle offerte promozionali** (articolo 6).

Per quanto riguarda gli obblighi di informazione riportati nella tavola di corrispondenza all'allegato II come "termini giuridici", la direttiva servizi e la direttiva sul commercio elettronico prevedono l'obbligo di fornire informazioni sulle **condizioni generali e le clausole del contratto**. Non essendo ulteriormente specificati, questi obblighi non incidono sull'obbligo del professionista di fornire informazioni specifiche previsto dalla direttiva sui diritti dei consumatori (alcune delle quali potrebbero anche far parte delle condizioni generali del contratto conformemente alla direttiva servizi e alla direttiva sul commercio elettronico).

La direttiva sul commercio elettronico prevede che queste informazioni siano messe a disposizione del destinatario in un modo che gli permetta di "**memorizzarle e riprodurle**". Tale obbligo, che va oltre gli obblighi sulle informazioni da fornire previsti dalla direttiva sui diritti dei consumatori, all'articolo 6, paragrafo 1, e all'articolo 8, paragrafo 1, **prevale in questo caso**, conformemente all'articolo 6, paragrafo 8.

Tutte e tre le direttive prevedono l'obbligo di fornire informazioni su eventuali **codici di condotta e meccanismi extra-giudiziali di reclamo e ricorso**. La fornitura di tali informazioni nel rispetto della direttiva sui diritti dei consumatori è quindi sufficiente per adempiere anche gli obblighi pertinenti della direttiva servizi e della direttiva sul commercio elettronico.

4.2.2. *Altri obblighi di informazione in forza della direttiva servizi e della direttiva sul commercio elettronico*

Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 8, della direttiva sui diritti dei consumatori, gli Stati membri possono imporre nella propria legislazione nazionale obblighi di informazione aggiuntivi conformemente alla direttiva servizi e alla direttiva sul commercio elettronico.

La direttiva sul commercio elettronico non prevede la possibilità di imporre obblighi di informazione aggiuntivi, ma l'articolo 22, paragrafo 5, della direttiva servizi recita: "*non ostano a che gli Stati membri impongano requisiti supplementari in materia di informazioni ai prestatori stabiliti sul loro territorio.*" Gli Stati membri quindi possono imporre ai **prestatori stabiliti sul loro territorio** obblighi di informazione aggiuntivi che vanno oltre a quelli previsti dalla direttiva sui diritti dei consumatori, dalla direttiva servizi e dalla direttiva sul commercio elettronico (cfr. anche il considerando 12 della direttiva sui diritti dei consumatori).

L'imposizione di obblighi di informazione aggiuntivi ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 8, è una delle scelte normative in merito alle quali gli Stati membri devono informare la Commissione ai sensi dell'articolo 29. La Commissione pubblica tali informazioni online¹².

4.2.3. *Obblighi di informazione nelle normative in settori specifici*

Conformemente all'articolo 3, paragrafo 2)¹³, la direttiva sui diritti dei consumatori non pregiudica l'applicazione degli obblighi di informazione emananti da altre norme dell'UE, come la direttiva 95/46/CE sul trattamento dei dati personali e la direttiva 2002/58/CE sulla vita privata (direttiva e-privacy), che sono particolarmente rilevanti nelle vendite online per questioni quali le informazioni sul trattamento dei dati e il consenso degli interessati al tracciamento e all'utilizzo dei dati personali forniti.

Inoltre, obblighi di informazione aggiuntivi sono previsti dalla [direttiva 2002/22/CE](#) sul servizio universale, dalla [direttiva 2010/13/UE](#) sui servizi di media audiovisivi, dalla [direttiva 2009/72/CE](#) sul mercato interno dell'energia elettrica e dalla [direttiva 2009/73/CE](#) sul mercato interno del gas naturale.

4.2.4. *Esenzione delle transazioni quotidiane*

L'articolo 5, paragrafo 3, consente agli Stati membri di non applicare gli obblighi di informazione precontrattuale di cui all'articolo 5, paragrafo 1, ai contratti negoziati nei locali commerciali "*che implicano transazioni quotidiane e che sono eseguiti immediatamente al momento della loro conclusione.*".

Per loro natura tali transazioni riguardano beni a basso costo. Un esempio ovvio è "*la fornitura di alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nella famiglia*" di cui all'articolo 3, paragrafo 3, lettera j) (in forza del quale questi beni sono del tutto esenti dagli obblighi della direttiva se forniti da un professionista in giri frequenti e regolari al domicilio, alla residenza o al posto di lavoro del consumatore - cfr. anche la sezione 2.4.3).

Inoltre, l'articolo 5, paragrafo 3, può applicarsi anche a determinati servizi e non solo a beni. Quando si applica tale esenzione, deve essere rispettato anche il secondo criterio di cui all'articolo 5, paragrafo 3, ossia l'obbligo che il contratto sia eseguito immediatamente al momento della sua conclusione.

¹² http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm

¹³ "*In caso di conflitto tra le disposizioni della presente direttiva e una disposizione di un altro atto dell'Unione che disciplini settori specifici, la disposizione di tale altro atto dell'Unione prevale e si applica a tali settori specifici.*"

- *Esempi di servizi quotidiani: servizi di pulizia delle calzature prestati in strada e servizi cinematografici se il biglietto è acquistato (e quindi il contratto sia concluso) immediatamente prima della visione del film.*

4.2.5. *Natura vincolante delle informazioni precontrattuali*

In relazione alla natura vincolante delle informazioni precontrattuali da fornire ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, l'articolo 6, paragrafo 5 recita: "5. *Le informazioni di cui al paragrafo 1 formano parte integrante del contratto a distanza o del contratto negoziato fuori dei locali commerciali e non possono essere modificate se non con l'accordo espresso delle parti*".

Di conseguenza, le informazioni fornite sul sito del professionista devono essere vincolanti per le parti e se il professionista intende modificare uno di loro elementi deve prima ottenere il consenso espresso del consumatore.

- *Per esempio le parti potrebbero concordare espressamente, con scambio di e-mail, un termine di consegna dei beni diverso da quello specificato sul sito del professionista;*
- *in ogni caso, una disposizione contenuta nelle condizioni generali in cui si affermi che il professionista può derogare alle informazioni fornite sul sito non rispetterebbe l'obbligo dell'accordo espresso delle parti.*

Le disposizioni di cui all'articolo 6, paragrafo 5, non si applicano alle modifiche apportate dal professionista alle condizioni del contratto dopo la sua conclusione. La direttiva 93/13/CEE sulle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori¹⁴ è rilevante in questi casi.

4.2.6. *Requisiti linguistici aggiuntivi*

Conformemente all'articolo 6, paragrafo 7, gli Stati membri possono imporre requisiti linguistici relativi all'**informazione contrattuale** nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali e/o nei contratti a distanza. Se tale scelta normativa è stata effettuata, i requisiti rilevanti, per esempio l'obbligo di fornire informazioni nella lingua nazionale dello Stato membro interessato, si applicheranno ai professionisti online soggetti alle disposizioni del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali (Roma I).

Secondo quanto previsto all'articolo 6, se il professionista svolge le sue attività nel paese in cui il consumatore ha la residenza abituale o se **dirige tali attività** verso tale paese o vari paesi tra cui quest'ultimo, il contratto è disciplinato dalla legge del paese nel quale il consumatore ha la residenza abituale. Se le parti scelgono una legge diversa, tale scelta non può privare il consumatore della protezione riconosciuta dalle disposizioni imperative del Suo paese di residenza.

Se, quindi, il sito del professionista è rivolto ai consumatori di uno Stato membro che ha imposto requisiti linguistici ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 7, della direttiva, il

¹⁴ [Direttiva 93/13/CEE del Consiglio](#), del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori.

professionista deve fornire al consumatore informazioni contrattuali nella lingua prevista da tale Stato membro.

Il concetto di "dirigere" le proprie attività commerciali o professionali verso il paese del consumatore è stato affrontato dalla Corte di giustizia nelle cause riunite [C-585/08 e C-144/09](#), *Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH*. La sentenza definisce una serie di criteri per stabilire se un sito è "diretto" a uno specifico Stato membro, per esempio se il sito usa una lingua o una moneta diverse (cfr. i punti 92 e 93 in particolare).

4.2.7. *Onere della prova*

Poiché la mancata fornitura, da parte del professionista, di specifiche informazioni previste dalla direttiva dà luogo a varie sanzioni contrattuali conformemente alla direttiva (oltre alle sanzioni che possono applicarsi in conformità della legislazione nazionale), l'articolo 6, paragrafo 9, contiene una disposizione molto importante che recita: "*L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione di cui al presente capo incombe sul professionista*".

Senza escludere la possibilità di dimostrare i fatti con altri mezzi, l'argomento del professionista diventerebbe ovviamente più debole se le informazioni richieste mancassero dalla conferma del contratto su mezzo durevole, che ai sensi dell'articolo 7, paragrafi 1-2, oppure dell'articolo 8, paragrafo 7, (come verrà discusso alla sezione 5) deve sempre includere le informazioni previste all'articolo 6, paragrafo 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole.

4.3. **Obblighi comuni per i contratti negoziati nei locali commerciali e i contratti a distanza/negoziati fuori dei locali commerciali**

4.3.1. *Caratteristiche principali*

Articolo 5, paragrafo 1, lettera a), e articolo 6, paragrafo 1, lettera a)

"le caratteristiche principali dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi"

Benché tale obbligo di informazione faccia espresso riferimento a "beni e servizi", ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, e dell'articolo 6, paragrafo 2, esso deve applicarsi anche ai servizi di pubblica utilità e al contenuto digitale online.

L'obbligo di informazione è identico a quello di cui all'articolo 7, paragrafo 4, lettera a), della direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali. Gli [orientamenti UCPD](#) del 2009 (pagg. 49-52) spiegano che i particolari delle informazioni da fornire dipendono dalla complessità del prodotto e sottolineano l'importanza di illustrare eventuali condizioni restrittive riguardanti l'offerta, come un periodo molto limitato durante il quale è fornito un servizio.

4.3.2. *Identità e estremi*

Articolo 5, paragrafo 1

b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale, l'indirizzo geografico in cui è stabilito e il numero di telefono

Articolo 6, paragrafo 1

b) l'identità del professionista, ad esempio la sua denominazione sociale;

c) l'indirizzo geografico dove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono, di fax e l'indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui e, se applicabili, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista per conto del quale agisce;

d) se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce

Per quanto riguarda gli obblighi previsti per i **contratti negoziati nei locali commerciali** di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera b), gli [orientamenti UCPD](#) (pag. 50) spiegano che l'indirizzo di un negozio o di un ristorante nel quale il consumatore si trova già è un esempio calzante di informazioni che risultano evidenti dal contesto.

4.3.2.1. Il luogo di stabilimento

Il concetto di "stabilimento", con riguardo a questo obbligo di informazione, è lo stesso utilizzato, per esempio, nella direttiva servizi 2006/123/CE ove viene definito (all'articolo 4) *"l'esercizio effettivo di un'attività economica, di cui all'articolo 43 del trattato, a tempo indeterminato da parte del prestatore, con un'infrastruttura stabile a partire dalla quale viene effettivamente svolta l'attività di prestazione di servizi"*. Il considerando 37 recita: *" Se uno stesso prestatore ha più luoghi di stabilimento, è importante determinare da quale luogo di stabilimento è prestato il servizio effettivo in questione (...) "*.

Lo stesso approccio può essere adottato per determinare il luogo di cui deve essere fornito l'indirizzo geografico ai sensi della direttiva. Poiché sono richieste informazioni sull'indirizzo "geografico", si deve far riferimento a un luogo fisico:

- *per esempio non è sufficiente limitarsi a fornire il numero di casella postale quale indirizzo del professionista.*

4.3.2.2. La sede dell'attività economica

La "sede dell'attività economica" va intesa come il luogo in cui vengono adottate le decisioni essenziali concernenti la direzione generale dell'impresa del professionista e in cui sono svolte le funzioni di amministrazione centrale di quest'ultima (cfr., per esempio, la sentenza della Corte di giustizia nella causa [C-73/06, Planzer](#), punto 61: *"La determinazione del luogo della sede dell'attività economica di una società implica la presa in considerazione di un complesso*

di fattori, al primo posto dei quali figurano la sede statutaria, il luogo dell'amministrazione centrale, il luogo di riunione dei dirigenti societari e quello, abitualmente identico, in cui si adotta la politica generale di tale società. Possono essere presi in considerazione anche altri elementi, quali il domicilio dei principali dirigenti, il luogo di riunione delle assemblee generali, di tenuta dei documenti amministrativi e contabili e di svolgimento della maggior parte delle attività finanziarie, in particolare bancarie.").

4.3.2.3. Altri estremi

Il termine "ove disponibili" di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), va interpretato come applicabile a **tutti e tre i mezzi di comunicazione a distanza, ossia telefono, fax e indirizzo elettronico**.

Lo scopo di fornire questi estremi sta nel consentire al consumatore di contattare il professionista in maniera più rapida ed efficiente. Il professionista dovrà quindi assicurarsi, per esempio, di rispondere alle telefonate durante l'orario di ufficio o a e-mail e fax in modo tempestivo. Inoltre la direttiva servizi (all'articolo 27, paragrafo 2) impone agli Stati membri di *"adottare i provvedimenti generali necessari affinché i prestatori rispondano ai reclami di cui al primo comma con la massima sollecitudine e diano prova di buona volontà per trovare soluzioni soddisfacenti"*.

In generale i professionisti devono fornire come minimo gli estremi riguardanti i mezzi di comunicazione a distanza che utilizzano per le attività di marketing. Per esempio i professionisti che concludono contratti al telefono devono fornire il proprio recapito telefonico. La direttiva sui diritti dei consumatori prevede inoltre che i professionisti forniscano gli estremi dei mezzi di comunicazione a distanza che sono tenuti a fornire in conformità di altre norme UE applicabili.

In particolare, per quanto riguarda l'**indirizzo elettronico**, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), della direttiva 2000/31/CE sul commercio elettronico, è necessario fornire *"gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lui, compreso l'indirizzo di posta elettronica"*.

Inoltre, in virtù dell'articolo 27, paragrafo 1, della direttiva servizi, gli Stati membri *"adottano i provvedimenti generali necessari affinché i prestatori forniscano i propri dati, in particolare un indirizzo postale, un numero di fax o un indirizzo di posta elettronica e un numero telefonico ai quali tutti i destinatari, compresi quelli residenti in un altro Stato membro, possono presentare un reclamo o chiedere informazioni sul servizio fornito"*.

- *Per esempio i professionisti online soggetti alla direttiva sul commercio elettronico¹⁵ sono tenuti a fornire il proprio **indirizzo di posta elettronica** sia ai sensi della direttiva sul commercio elettronico che della direttiva sui diritti dei consumatori;*

¹⁵ La direttiva sul commercio elettronico si applica ai **prestatori di "servizi della società dell'informazione"** definiti, all'articolo 1, paragrafo 2, della direttiva [98/34/CE](#) (come modificata), quali servizi *"prestati normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica e a richiesta individuale di un destinatario di servizi"*.

- *al contrario i professionisti che vendono tramite ordine postale o per telefono (ossia non "per via elettronica" ai fini della direttiva 98/34/CE e quindi non sono soggetti alla direttiva sul commercio elettronico) non devono fornire l'indirizzo di posta elettronica se non utilizzano tale strumento per comunicare con i consumatori. Questi professionisti dovranno però fornire **un indirizzo di posta elettronica o un numero di fax** se rientrano nel campo di applicazione della direttiva servizi.*

La direttiva sul commercio elettronico non richiede informazioni sul **numero di telefono**¹⁶ che sono però richieste dalla direttiva servizi per la presentazione di un reclamo o la richiesta di informazioni sul servizio fornito.

4.3.2.4. Identità e indirizzo del professionista principale

Nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza la direttiva impone al professionista, che agisce in nome e per conto di un altro professionista, di indicare anche l'identità e l'indirizzo geografico del **professionista principale**.

- *In particolare, se il professionista mette a disposizione una piattaforma di vendita online tramite la quale altri professionisti commercializzano i propri prodotti, per esempio un app store che vende contenuti digitali offerti da diversi sviluppatori, l'operatore della piattaforma deve accertarsi, mediante idonei accordi con gli sviluppatori, che siano debitamente esposte le informazioni sul loro conto quali fornitori di contenuti.*

4.3.3. *Prezzo*

Articolo 5, paragrafo 1

c) il prezzo totale dei beni o servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o dei servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore

¹⁶ Nella causa C-298/07, *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV*, la Corte di giustizia ha statuito che l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), della direttiva sul commercio elettronico deve essere interpretato nel senso che "il prestatore di servizi è tenuto a fornire ai destinatari del servizio, sin da prima di ogni stipula di contratto con questi ultimi, oltre al suo indirizzo di posta elettronica, altre informazioni che consentano una presa di contatto rapida nonché una comunicazione diretta ed efficace. **Tali informazioni non devono obbligatoriamente corrispondere ad un numero di telefono.** Esse possono consistere in una maschera di richiesta di informazioni elettronica, tramite la quale i destinatari del servizio possono rivolgersi via Internet al prestatore di servizi e alla quale questi risponde per posta elettronica, fatte salve situazioni in cui un destinatario del servizio, che, dopo la presa di contatto per via elettronica con il prestatore di servizi, si trovi privato dell'accesso alla rete elettronica, chieda a quest'ultimo l'accesso ad una via di comunicazione non elettronica".

Articolo 6, paragrafo 1

e) il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte o, se la natura dei beni o servizi comporta l'impossibilità di calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se del caso, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali e ogni altro costo oppure, qualora tali spese non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, l'indicazione che tali spese potranno essere addebitate al consumatore. Nel caso di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale include i costi totali per periodo di fatturazione. Quando tali contratti prevedono l'addebitamento di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali. Se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, devono essere fornite le modalità di calcolo del prezzo

Il sottolineato dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera e), rappresenta gli obblighi aggiuntivi per quanto riguarda le informazioni sui prezzi applicabili soltanto ai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali rispetto a quelli di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), per i contratti negoziati nei locali commerciali. In particolare per i contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali si richiedono informazioni specifiche per **abbonamenti e contratti a tempo indeterminato**.

Se il prodotto o uno dei prodotti forniti nell'ambito di un contratto a tempo indeterminato o di un abbonamento sono addebitati a tariffa fissa, occorre fornire le informazioni sul costo totale per periodo di fatturazione e sui costi mensili totali.

- *Per esempio gli abbonamenti a internet o alla pay-TV sono solitamente addebitati a tariffa fissa mensile, bimestrale o trimestrale, indipendentemente dall'utilizzo. Il consumatore che desidera sottoscrivere un abbonamento online o fuori dei locali commerciali deve essere quindi informato sul costo mensile e, nel caso di diverso periodo di fatturazione, sui costi per periodo di fatturazione.*

Se un contratto copre o include un prodotto per il quale il costo totale non può essere calcolato in anticipo, il professionista deve informare il consumatore circa le modalità di calcolo di questi costi variabili:

- *per esempio per i servizi di telefonia vocale il cui costo dipende dall'utilizzo effettivo, il professionista deve indicare al consumatore un listino prezzi dettagliato per le chiamate telefoniche.*

Si noti che, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 6, per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza, se il professionista non adempie agli obblighi di informazione sulle spese aggiuntive o altri costi, il consumatore non è tenuto sostenere tali spese o costi aggiuntivi.

4.3.4. *Accordi per l'esecuzione del contratto - pagamento e consegna*

Articolo 5, paragrafo 1

d) se applicabili, le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio e il trattamento dei reclami da parte del professionista

Articolo 6, paragrafo 1

g) le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista

Quest'obbligo di informazione è simile per i contratti negoziati nei locali commerciali e quelli negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza salvo che, per i **contratti negoziati nei locali commerciali**, tutte le informazioni rilevanti vanno fornite soltanto "se applicabili", mentre per i **contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza** esse devono essere fornite in tutti i casi, tranne le informazioni sul trattamento dei reclami da parte del professionista, che sono richieste "se del caso".

Quest'obbligo di informazione è simile a quello di cui all'articolo 7, paragrafo 4, lettera d), della direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali. Tuttavia, come risulta dai vigenti [orientamenti UCPD](#) (pagg. 50-51), ai sensi della stessa direttiva le informazioni sulle condizioni di pagamento, consegna, esecuzione e trattamento dei reclami devono essere espressamente indicate solo nel caso in cui tali condizioni siano svantaggiose per il consumatore rispetto alla prassi di diligenza sul mercato.

Nella recente **tabella di marcia per il completamento del mercato unico della consegna dei pacchi**¹⁷, la Commissione esorta i rivenditori, tra gli altri, a fornire informazioni su tutte le caratteristiche salienti delle diverse opzioni di consegna, in particolare per quanto riguarda i tempi di consegna, le possibilità di tracciare la spedizione, le diverse opzioni di consegna per l'ultimo miglio, i servizi di consegna utilizzati e le tariffe delle diverse opzioni di consegna.

4.3.4.1. Termine di consegna o di esecuzione

Il professionista è inoltre tenuto a rispettare gli obblighi di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera d), e all'articolo 6, paragrafo 1, lettera g), concernenti i tempi di consegna o di esecuzione se indica un **periodo (per esempio "10 giorni" o "due settimane") dalla conclusione del contratto** (inoltre dell'ordine da parte del consumatore). Il professionista non deve necessariamente indicare una data di calendario specifica, che non sempre è fattibile.

Per i **contratti negoziati nei locali commerciali**, l'obbligo di informazione sul termine entro il quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio non è applicabile se la **consegna o l'esecuzione sono immediate**.

¹⁷ Comunicazione della Commissione "Una tabella di marcia per il completamento del mercato unico della consegna dei pacchi - Instaurare un clima di fiducia e incoraggiare le vendite online", [COM\(2013\) 886 final](#), del 16 dicembre 2013.

Per i **contratti di vendita negoziati nei locali commerciali**, l'obbligo di indicare il termine di consegna deve essere interpretato alla luce dell'articolo 18. In particolare, il professionista non è tenuto a fornire informazioni sul termine di consegna dei beni se intende consegnarli entro il **termine prestabilito di 30 giorni di cui all'articolo 18**. Ovviamente ciò non impedisce al professionista di comunicare al consumatore un termine di consegna (più breve) né impedisce al professionista e al consumatore di concordare una data diversa. La data concordata costituirebbe in tal caso il termine di consegna "concordato" di cui all'articolo 18 (si veda anche la sezione 7 sulla consegna).

4.3.4.2. Modalità di pagamento

Esempi di **modalità di pagamento** che devono essere spiegate con particolare chiarezza al consumatore sono:

- *pagamento mediante la bolletta telefonica del consumatore;*
- *nei contratti di abbonamento, per esempio per videogiochi online, la condizione in base alla quale il professionista utilizza le informazioni sui mezzi di pagamento (per esempio i dettagli della carta di credito) fornite dal consumatore al momento dell'abbonamento iniziale anche per fatturare i successivi acquisti senza chiedere al consumatore di inserirle nuovamente.*

I pagamenti sono soggetti alla direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento (si veda anche la sezione 9 "Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento" sull'articolo 19). L'articolo 54, paragrafo 1, richiede il consenso del pagatore: "1. *Gli Stati membri assicurano che un'operazione di pagamento sia considerata autorizzata solo se il pagatore ha dato il suo consenso a eseguire l'operazione di pagamento. Un'operazione di pagamento può essere autorizzata dal pagatore prima o, se concordato dal pagatore e dal prestatore di servizi di pagamento, dopo l'esecuzione della stessa.*"

4.3.5. *Garanzie e servizi postvendita*

Articolo 5, paragrafo 1

e) oltre a un richiamo dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni, l'esistenza e le condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili

Articolo 6, paragrafo 1

l) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;

m) se applicabili, l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali

Benché presentati in maniera leggermente diversa, i contratti negoziati nei locali commerciali e quelli negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza sono soggetti a obblighi di informazione praticamente identici per quanto riguarda la **garanzia legale e i servizi postvendita**. Laddove le informazioni sulla garanzia legale siano obbligatorie, quelle sui

servizi postvendita devono essere fornite soltanto se offrono effettivamente benefici aggiuntivi.

Nell'ottemperare all'obbligo di ricordare al consumatore l'esistenza della **garanzia legale**, il venditore deve specificare che, ai sensi del diritto dell'UE, egli è responsabile per eventuali difetti di conformità che si palesino entro un minimo di due anni dalla consegna dei beni e che la legislazione nazionale può offrire al consumatore diritti aggiuntivi.

È opportuno osservare che la direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali proibisce di "presentare i diritti conferiti ai consumatori dalla legge come una caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista" (l'articolo 6, paragrafo 1, lettera g), e paragrafo 10 dell'allegato I).

Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza si fa specifico riferimento all'"*assistenza postvendita*" che, seppur non esplicitamente menzionata all'articolo 5, paragrafo 1, lettera e), per i contratti negoziati nei locali commerciali, è di norma ricompresa nel più ampio concetto di "servizi postvendita". Le informazioni sui servizi postvendita devono spiegare soprattutto dove sarà prestato il servizio e chi sosterrà il costo del trasporto (se applicabile).

4.4. Durata e risoluzione del contratto

Articolo 5, paragrafo 1, lettera f), e articolo 6, paragrafo 1, lettera o)

la durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, le condizioni per recedere dal contratto

Articolo 6, paragrafo 1

p) se applicabile, la durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto

Le informazioni sulle condizioni di risoluzione di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto a rinnovo automatico (richieste sia per i contratti negoziati nei locali commerciali, sia per quelli negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza) devono contenere soprattutto informazioni su:

- le tariffe applicabili;
- le procedure di risoluzione, in particolare il periodo di preavviso e i mezzi di notifica della risoluzione (per esempio indirizzo elettronico o postale).

Per i contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, l'articolo 6, paragrafo 1, lettera p), richiede inoltre informazioni sulla durata minima degli obblighi del consumatore, per esempio un periodo di tempo minimo durante il quale il consumatore è tenuto a pagare in base ai termini e alle condizioni previsti dal professionista:

- *per esempio un contratto di telefonia mobile di 24 mesi può prevedere una durata minima di 6 mesi durante la quale il consumatore è tenuto da pagare in caso di risoluzione anticipata.*

Ogni periodo minimo durante il quale non è ammessa la risoluzione del contratto deve essere considerato inoltre come una delle **condizioni principali di risoluzione di un contratto** a tempo indeterminato o di un contratto a rinnovo automatico ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera f). Le informazioni sulla durata minima devono quindi essere fornite anche per i contratti a tempo indeterminato e i contratti a rinnovo automatico conclusi nei locali commerciali e soggetti all'articolo 5, paragrafo 1, lettera f).

4.5. Obblighi aggiuntivi per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza

4.5.1. Costo dell'utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza

Articolo 6, paragrafo 1

f) il costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto quando tale costo è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base

Quest'obbligo di informazione è immutato rispetto a quello di cui alla direttiva sulla protezione dei consumatori nei contratti a distanza, sostituita dalla nuova direttiva (articolo 4, paragrafo 1, lettera g)). Si applica in particolare ai casi in cui il professionista pubblicizza un numero per servizi a tariffa maggiorata (PRS) che il consumatore deve chiamare per concludere il contratto concernente i beni o i servizi offerti.

4.5.2. Depositi e garanzie finanziarie

Articolo 6, paragrafo 1

q) se applicabili, l'esistenza e le condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista

I depositi e le garanzie finanziarie sono elementi tipici dei contratti di noleggio in base ai quali un oggetto di valore è messo a disposizione del consumatore, per esempio il noleggio di un'auto. Come spiega il considerando 33, *"Il professionista dovrebbe essere tenuto a informare il consumatore in anticipo di qualsiasi accordo che preveda il pagamento di un acconto da parte del consumatore al professionista, incluso un accordo in cui un importo viene trattenuto mediante la carta di credito o di debito del consumatore"*.

- *Per esempio, le informazioni sulle condizioni della garanzia devono spiegare soprattutto se l'importo in questione venga trattenuto dal conto del consumatore o addebitato su quest'ultimo e quando e a quali condizioni sarà sbloccato o rimborsato al consumatore.*

4.5.3. *Meccanismi di ricorso extra-giudiziali*

Articolo 6, paragrafo 1

t) se applicabile, la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso

Gli obblighi concernenti i meccanismi extra-giudiziali di reclamo e ricorso rientranti in quest'obbligo di informazione sono sanciti dalla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva sull'ADR per i consumatori), in forza della quale gli Stati membri sono tenuti a introdurre, entro il 9 luglio 2015, un sistema di risoluzione alternativa delle controversie in virtù del quale le controversie che coinvolgono un professionista stabilito in uno Stato membro possono essere sottoposte a un organismo ADR, offrendo in tal modo procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie.

5. REQUISITI SPECIALI PER I CONTRATTI A DISTANZA

5.1. Definizione di contratto a distanza

L'articolo 2 definisce così i contratti a distanza: "7) *"contratto a distanza": qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.*"

Il considerando 20 offre ulteriori spiegazioni su questo concetto, insieme a esempi di mezzi di comunicazione a distanza: *"La definizione di contratto a distanza dovrebbe coprire tutti i casi in cui è concluso un contratto tra consumatore e professionista nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (**ordine mediante posta, Internet, telefono o fax**), fino al momento della conclusione del contratto incluso. Tale definizione dovrebbe anche includere le situazioni in cui il consumatore si limita a visitare i locali commerciali per raccogliere informazioni sui beni o i servizi e successivamente negozia e conclude il contratto a distanza. D'altro canto, un contratto negoziato nei locali del professionista e concluso definitivamente mediante comunicazione a distanza non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza, così come non dovrebbe essere considerato un contratto a distanza il contratto avviato mediante comunicazione a distanza ma concluso definitivamente nei locali del professionista. Analogamente, il concetto di contratto a distanza non dovrebbe comprendere prenotazioni effettuate da un consumatore attraverso mezzi di comunicazione a distanza per richiedere la prestazione di un servizio da parte di un professionista, come nel caso di un consumatore che telefona per chiedere un appuntamento da un parrucchiere."*

Al momento di concludere un contratto a distanza, le parti possono utilizzare anche **una combinazione di diversi mezzi di comunicazione a distanza** (per esempio un sito web e il telefono). Il fatto che le parti si incontrino dopo aver concluso il contratto a distanza,

solitamente al momento della consegna o del pagamento, non cambia la classificazione del contratto quale contratto a distanza. Se il consumatore si è limitato a visitare i locali del professionista per raccogliere informazioni sui beni o sui servizi, il contratto che successivamente negozia e conclude a distanza con il professionista deve essere considerato un contratto a distanza. Benché il semplice fatto di prendere un appuntamento con il professionista non sia considerato un contratto a distanza, una prenotazione vincolante, effettuata per esempio al telefono, di beni o servizi da ricevere in un momento preciso, può costituire un contratto a distanza ai fini della direttiva.

La direttiva si applica soltanto ai contratti a distanza conclusi nel quadro di **un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza**. Per esempio se un professionista, in via del tutto eccezionale, conclude un contratto con un consumatore per posta elettronica o per telefono, dopo essere stato contattato dal consumatore, tale contratto non va considerato un contratto a distanza ai sensi della direttiva.

Il professionista può utilizzare una piattaforma online per la conclusione di contratti regolati dalla direttiva. Come spiega il considerando 20: *"Il concetto di regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza dovrebbe comprendere quei regimi offerti da un terzo diverso dal professionista ma utilizzati da quest'ultimo, come una piattaforma online. Dovrebbero tuttavia rimanere esclusi i casi in cui i siti web offrono informazioni solo sul professionista, sui beni e/o servizi che presta e sui suoi dati di contatto."*

Ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, è definito "professionista", in senso lato, *"qualsiasi persona fisica o giuridica (...) che agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della (...) direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto"*. Se un professionista utilizza una piattaforma online per commercializzare i propri prodotti e concludere contratti con i consumatori, l'operatore della piattaforma condivide, nella misura in cui agisce in nome o per conto di tale professionista, la responsabilità di garantire il rispetto della direttiva.

5.2. Informazioni precontrattuali

5.2.1. Obblighi aggiuntivi per la presentazione di alcune informazioni precontrattuali

Articolo 8

2. *Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), e), o) e p), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine.*

L'articolo 8, paragrafo 2, introduce obblighi di informazione precontrattuale aggiuntivi per i contratti conclusi con mezzi elettronici e offerti dietro corrispettivo.

La direttiva non dà una definizione di "mezzi elettronici" ma, in considerazione della spiegazione fornita dal considerando 39, il termine va interpretato in relazione a **contratti**

conclusi tramite siti web: *"È importante garantire che, nei contratti a distanza conclusi tramite siti web, il consumatore sia in grado di leggere e comprendere nella loro interezza i principali elementi del contratto prima di inoltrare l'ordine. A tal fine è opportuno che la (...) direttiva disponga che detti elementi siano visualizzati nell'immediata prossimità della conferma necessaria per l'inoltro dell'ordine (...)"* Inoltre, alla luce della definizione di "mezzi elettronici" di cui alla direttiva [98/34/CE](#)¹⁸, l'articolo 8, paragrafo 2, può anche applicarsi ad altre tecnologie, come il contenuto digitale fornito tramite set-top box televisivi.

L'articolo 8, paragrafo 2, va inquadrato nel contesto delle norme nazionali che recepiscono le disposizioni della direttiva sul commercio elettronico 2000/31/CE per quanto riguarda la stipula di contratti; queste si applicano se il contratto rientra nella definizione di "servizio della società dell'informazione", ossia qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica, e a richiesta individuale di un destinatario di servizi.

L'articolo 8, paragrafo 9, della direttiva sui diritti dei consumatori conferma espressamente di lasciare impregiudicate le disposizioni di cui agli articoli 9 e 11 della direttiva 2000/31/CE, in virtù delle quali il professionista deve **consentire al consumatore di verificare l'ordine elettronico prima di inoltrarlo**.

Di conseguenza l'articolo 8, paragrafo 2, della direttiva si applica in pratica nel momento in cui al consumatore viene chiesto di verificare l'ordine conformemente alla direttiva sul commercio elettronico, cioè quando deve controllare il contenuto del carrello della spesa prima di cliccare sul pulsante "acquista".

L'espressione "direttamente prima" di cui all'articolo 8, paragrafo 2, riguarda innanzi tutto **l'aspetto temporale** e va interpretata nel senso di "immediatamente prima". Le espressioni "in modo chiaro ed evidente" e "immediata prossimità" di cui al considerando 39 rimandano peraltro a obblighi di **informazione** più rigorosi rispetto a quelli generali di cui all'articolo 6, paragrafo 1, e all'articolo 8, paragrafo 1. Le informazioni devono essere presentate in modo che il consumatore possa vederle e leggerle prima di inoltrare l'ordine senza essere costretto a lasciare la pagina utilizzata per inoltrare l'ordine.

Gli specifici obblighi di informazione precontrattuale di cui all'articolo 8, paragrafo 2, sono:

- 1) le caratteristiche principali (articolo 6, paragrafo 1, lettera a));
- 2) il prezzo totale (articolo 6, paragrafo 1, lettera e));
- 3) la durata del contratto e le condizioni per recedere dal contratto (articolo 6, paragrafo 1, lettera o));
- 4) se applicabile, la durata minima del contratto (articolo 6, paragrafo 1, lettera p)).

¹⁸ Articolo 1, paragrafo 2: *"per via elettronica": un servizio inviato all'origine e ricevuto a destinazione mediante attrezzature elettroniche di trattamento (compresa la compressione digitale) e di memorizzazione di dati, e che è interamente trasmesso, inoltrato e ricevuto mediante fili, radio, mezzi ottici od altri mezzi elettromagnetici."*

5.2.2. *Obblighi per il pulsante di conferma dell'ordine*

Articolo 8

2. (...)

Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole «ordine con obbligo di pagare» o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

L'articolo 8, paragrafo 2, secondo comma, richiede che il pulsante utilizzato per inoltrare l'ordine sul sito web dia indicazioni inequivocabili. Le indicazioni possono assumere forma diversa purché indichino chiaramente l'obbligo di pagare:

- *per esempio frasi come "acquista ora", "paga ora" o "conferma l'acquisto" trasmettono il messaggio come previsto dalla disposizione;*
- *mentre frasi come "registra", "conferma" oppure "ordina ora", o frasi inutilmente lunghe che potrebbero effettivamente celare il messaggio sull'obbligo di pagamento, difficilmente rispettano l'obbligo di leggibilità.*

Quest'obbligo si applica anche quando il professionista presenta le informazioni precontrattuali dirette al consumatore come previsto all'articolo 8, paragrafo 4.

5.2.3. *Contratti conclusi tramite mezzi di comunicazione a distanza che consentono uno spazio o un tempo limitato*

L'articolo 8, paragrafo 4, riguarda i mezzi di comunicazione a distanza che consentono uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni:

Articolo 8

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), b), e), h) e o). Le altre informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al paragrafo 1 del presente articolo.

L'articolo 8, paragrafo 4, prevede quindi gli stessi obblighi di informazione dell'articolo 8, paragrafo 2, a cui aggiunge informazioni su:

- 1) l'identità del professionista, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera b);

- 2) il diritto di recesso, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), ossia informazioni sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, della direttiva.

L'articolo 8, paragrafo 4, non prevede l'obbligo di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera p), consistente a fornire informazioni sulla "*durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto*". Tuttavia, come già spiegato alla sezione 4, la durata minima è anche una delle condizioni principali per la risoluzione di un contratto a tempo indeterminato o di un contratto a rinnovo automatico ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera o). In pratica quindi questo elemento di informazione deve essere coperto anche dall'articolo 8, paragrafo 4.

L'articolo 8, paragrafo 4, si applica principalmente a contratti conclusi con tecnologie come gli SMS, che pongono limiti tecnici alla quantità di informazioni che è possibile inviare.

L'articolo 8, paragrafo 4, individua inoltre le informazioni che devono essere fornite se il professionista ha adattato il contenuto e la presentazione del proprio sito web commerciale a dispositivi mobili con piccoli schermi. In questi casi il professionista può limitare le informazioni visualizzate sullo schermo dell'utente a quelle previste all'articolo 8, paragrafo 4, eventualmente in un formato espandibile, senza costringere il consumatore a lasciare la pagina utilizzata per inoltrare l'ordine.

Il resto delle informazioni precontrattuali previste dall'articolo 6, paragrafo 1, in questo caso potrebbe essere reso disponibile tramite un link ipertestuale (cfr. anche il considerando 36 che fa riferimento alla segnalazione di "*un numero di telefono gratuito o un link ipertestuale a una pagina web*" nel caso di contratti a distanza conclusi mediante mezzi di comunicazione a distanza con limiti tecnici).

5.3. Contratti conclusi per telefono

Articolo 8

5. Fatto salvo il paragrafo 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata.

L'articolo 8, paragrafo 5, contiene una norma specifica concernente i contratti conclusi per telefono; questa impone l'obbligo di rivelare l'identità del professionista e lo scopo commerciale della chiamata all'inizio della conversazione. Poiché questa norma si applica "*fatto salvo il paragrafo 4*", **i professionisti possono limitare le informazioni fornite nel corso della conversazione telefonica ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 4.**

Poiché in questo caso sarebbe praticamente impossibile fornire per iscritto **il modulo tipo di recesso** previsto dall'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), il contenuto del modulo deve essere comunicato oralmente al consumatore. Dopo la conclusione del contratto, il modulo tipo di recesso deve fare parte della conferma del contratto fornita su un mezzo durevole ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 7.

Articolo 8

6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, gli Stati membri possono prevedere che il professionista debba confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto. Gli Stati membri possono anche prevedere che dette conferme debbano essere effettuate su un mezzo durevole.

L'articolo 8, paragrafo 6, prospetta agli Stati membri una scelta normativa. Alcuni Stati membri se ne sono avvalsi in senso restrittivo, applicando i rispettivi obblighi aggiuntivi solo ai contratti conclusi per telefono su iniziativa del professionista.

In questa disposizione per "mezzo durevole" si intendono i documenti su carta e altri supporti durevoli, come precisa il considerando 23: *"I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista. Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer nonché messaggi di posta elettronica."* Gli Stati membri possono quindi imporre che siano effettuati su mezzo durevole sia la conferma dell'offerta da parte del professionista, sia il consenso del consumatore; tale mezzo durevole non deve necessariamente consistere in un documento su carta ma può consistere, per esempio, in uno scambio di e-mail.

5.4. Conferma del contratto

Articolo 8

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende:

- a) tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e*
- b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 16, lettera m)*

Il professionista deve fornire al consumatore la conferma del contratto, con tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, a meno che tale conferma sia già stata fornita su mezzo durevole, come per esempio un catalogo di vendita per corrispondenza, un SMS o un'e-mail prima della conclusione del contratto.

La definizione di "mezzo durevole" è stata esaminata dalla Corte di giustizia nella causa [C-49/11](#), *Content Services Ltd* sulla direttiva riguardante la protezione dei consumatori nei contratti a distanza 97/7/CE, che prevede anch'essa la conferma di un contratto a distanza su un supporto duraturo (articolo 5, paragrafo 1). Secondo la Corte la semplice presenza delle

informazioni su un sito web non costituisce un supporto duraturo: *"L'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, deve essere interpretato nel senso che non soddisfa i requisiti da esso imposti una prassi commerciale che consista nel rendere accessibili le informazioni richieste dalla norma precitata solamente attraverso un collegamento ipertestuale a un sito Internet dell'impresa interessata, dal momento che tali informazioni non sono né "fornite" da tale impresa né "ricevute" dal consumatore, come prescrive la suddetta disposizione, e che **un sito Internet come quello oggetto del procedimento principale non può essere considerato un "supporto duraturo" ai sensi del medesimo articolo 5, paragrafo 1.**"*

La Corte non esclude però la possibilità che alcuni siti internet possano considerarsi supporti duraturi se soddisfano determinati requisiti: *"46. Orbene, dal fascicolo di causa non risulta che il sito Internet del venditore al quale rinvia il link indicato al consumatore consenta a quest'ultimo di conservare informazioni a lui personalmente dirette in modo da avervi accesso e da poterle riprodurre identiche per un periodo di congrua durata senza che il venditore possa modificarne unilateralmente il contenuto."*

Pertanto un conto privato del cliente sul sito internet del professionista nel quale il professionista carica le informazioni dirette al consumatore senza poterle rimuovere e modificarle unilateralmente può considerarsi un supporto duraturo ai fini della direttiva. Se questo tipo di conto è l'unico modo in cui il professionista fornisce la conferma del contratto, la sua **costante accessibilità al consumatore** dovrà essere garantita per un periodo adeguato, anche dopo la risoluzione del contratto tra consumatore e professionista.

Il professionista rimane soggetto all'obbligo di cui all'articolo 8, paragrafo 7, di fornire la conferma del contratto su un mezzo durevole, anche qualora le informazioni precontrattuali siano state fornite al consumatore conformemente all'articolo 8, paragrafo 4.

Per quanto riguarda i **termini temporali della conferma**, l'articolo 8, paragrafo 7, prevede che essa sia inviata *"entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza"*. Inoltre la conferma deve essere inviata al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

Per i **servizi** non vi sussiste l'obbligo di inviare la conferma prima della fine del periodo di recesso (qualora l'esecuzione del contratto inizi dopo la fine di tale periodo). Tuttavia l'obbligo di inviare la conferma entro un "termine ragionevole" implica che debba essere inviata con sufficiente anticipo da consentire al consumatore di esercitare il diritto di recesso. Se, in caso di conferma inviata in ritardo, il termine debba considerarsi irragionevole ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 7, è una questione da decidere caso per caso.

Non esiste un'esplicita scadenza assoluta per la conferma dei contratti di **forniture di servizi di pubblica utilità e dei contratti per la fornitura di contenuto digitale online**. Per analogia a questi contratti si applicano le norme sui contratti di servizi, ossia la conferma deve essere inviata al più tardi prima che inizi l'esecuzione del contratto. Tale analogia sembra

corroborata dalle norme comuni previste dalla direttiva per quanto riguarda il calcolo del periodo di recesso, di cui all'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) e c).

I contratti per la fornitura di contenuto digitale online vengono eseguiti di solito immediatamente, ossia prima della scadenza del periodo di recesso, e il metodo di conferma più comune è l'e-mail. In questo caso è importante chiedersi se i professionisti interessati debbano garantire che il consumatore riceva effettivamente la conferma per e-mail prima che abbiano inizio il download o lo streaming del contenuto digitale, o invece se sia sufficiente che il professionista invii l'e-mail prima che l'esecuzione del contratto inizi.

Occorre notare a questo riguardo che l'articolo 8, paragrafo 7, non accenna al "ricevimento" della conferma da parte del consumatore, ma impone al professionista di "fornire" la conferma. Il significato delle espressioni "fornire" e "ricevere" nel contesto della direttiva 97/7/CE sulla protezione dei consumatori nei contratti a distanza è stato esaminato dalla Corte di giustizia nella causa [C-49/11](#), *Content Services Ltd*, già menzionata. Ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva sulla protezione dei consumatori nei contratti a distanza il consumatore deve **ricevere** conferma per iscritto o su altro supporto duraturo a sua disposizione e a lui accessibile, in tempo utile, a meno che le informazioni non gli siano già state **fornite**, per iscritto o sull'altro supporto duraturo, prima della conclusione del contratto.

La sentenza della Corte rileva che i concetti di "fornito" e "ricevuto" sono diversi dalla formulazione "beneficiario" [nella versione italiana "ricevere"] utilizzata in altre disposizioni della direttiva e considerata "neutra" dalla Corte: "35. *Occorre altresì rilevare a tale riguardo che, mentre ha optato, all'articolo 4, paragrafo 1, della direttiva 97/7, nella più gran parte delle versioni linguistiche, per una formulazione neutra, secondo la quale il consumatore deve "beneficiario", nella versione italiana "ricevere", delle informazioni pertinenti, il legislatore dell'Unione ha, viceversa, scelto un termine più vincolante per il professionista all'articolo 5, paragrafo 1, di detta direttiva, secondo il quale il consumatore deve "ricevere" conferma di dette informazioni.*"

Si tenga inoltre presente che il professionista non può controllare il processo di trasmissione dell'e-mail di conferma. In considerazione di tutto ciò, gli obblighi di cui all'articolo 8, paragrafo 7, sono soddisfatti se l'e-mail di conferma viene inviata **immediatamente prima** della fornitura del contenuto digitale, ossia prima dell'inizio dello streaming o del download.

6. DIRITTO DI RECESSO

6.1. Calcolo del periodo di recesso

6.1.1. Introduzione

Articolo 9

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 16, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14.

L'articolo 9 concede al consumatore **14 giorni per recedere** da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione. L'articolo 10 prevede una **proroga del periodo di recesso** qualora il professionista non abbia fornito tutte le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), ossia le informazioni sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso, o il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B.

Il considerando 41 precisa: *"Tutti i termini contenuti nella presente direttiva dovrebbero quindi essere intesi come espressi in **giorni di calendario**. Se un termine espresso in giorni deve essere calcolato dal momento in cui si verifica un evento o si compie un atto, il giorno nel quale si verifica tale evento o si compie tale atto non dovrebbe essere considerato incluso nel termine."*

Pertanto i "14 giorni" previsti dalla disposizione vanno intesi come 14 giorni di calendario a partire dal giorno successivo a quello in cui si verifica l'evento in questione (per esempio la conclusione del contratto o la consegna dei beni):

- *per esempio se i beni vengono consegnati o il contratto di servizi viene concluso il 1° marzo, l'ultimo giorno per esercitare il diritto di recesso è il 15 marzo.*

Il considerando 41 precisa che alla direttiva si applica il [Regolamento \(CEE, Euratom\) n. 1182/71 del Consiglio](#)¹⁹, in forza del quale (articolo 3, paragrafo 3): *"I periodi di tempo comprendono i giorni festivi, le domeniche e i sabati, salvo che questi ne siano espressamente esclusi o che i periodi di tempo siano espressi in giorni lavorativi."*

Quindi i giorni festivi, le domeniche e i sabati sono **inclusi** nei 14 giorni.

Se però **termina** in uno di questi giorni, il termine di recesso va prorogato al giorno lavorativo successivo, conformemente all'articolo 3, paragrafo 4, del regolamento: *"Se l'ultimo giorno del periodo di tempo espresso non in ore è un giorno festivo, una domenica o un sabato, il **periodo di tempo termina con lo spirare dell'ultima ora del giorno lavorativo successivo.**"*

I giorni indicati dagli Stati membri come giorni festivi ai fini del regolamento n. 1182/71 sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale²⁰:

- *per esempio il termine di 14 giorni per il recesso da un contratto concluso con un consumatore del Regno Unito che termina il 25 dicembre 2014 deve essere prorogato fino al 27 dicembre dal momento che il 25 e il 26 dicembre sono giorni festivi nel Regno Unito.*

I professionisti sono tenuti a accettare il diritto del consumatore di recedere dal contratto durante la proroga del periodo di recesso ma non sono espressamente obbligati a informare il consumatore che una proroga è possibile (si vedano anche le "Istruzioni tipo sul recesso" allegate alla direttiva).

¹⁹ [Regolamento \(CEE, Euratom\) n. 1182/71](#) del Consiglio, del 3 giugno 1971, che stabilisce le norme applicabili ai periodi di tempo, alle date e ai termini.

²⁰ Per esempio l'elenco del 2014 è reperibile all'indirizzo: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:378:0029:0030:IT:PDF>

6.1.2. Decorrenza del periodo di recesso

Articolo 9

2. Fatto salvo l'articolo 10, il periodo di recesso di cui al paragrafo 1 del presente articolo scade dopo quattordici giorni a partire:

a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:

i) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;

ii) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

iii) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene;

c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

Il giorno da cui si calcolano i 14 giorni del periodo di recesso dipende dal tipo di contratto: contratto di vendita, contratto di servizi, contratto per la fornitura di contenuto digitale online o contratto per le forniture di servizi di pubblica utilità. La direttiva prevede due decorrenze:

- il giorno della conclusione del contratto – per i contratti di servizi, per le forniture di servizi di pubblica utilità e per la fornitura di contenuto digitale online;
- il giorno in cui si acquisisce il possesso fisico dei beni (consegna) – per i contratti di vendita ma conformemente a varie norme speciali per: 1) beni multipli ordinati in un solo ordine e consegnati separatamente; 2) beni costituiti da lotti o pezzi multipli e consegnati separatamente; 3) contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo.

Per i beni che vengono consegnati, il periodo di recesso comincia dal giorno successivo alla data in cui raggiungono il consumatore o un'altra persona designata dal consumatore, diversa dal vettore (articolo 9, paragrafo 2, lettera b)). L'articolo 20 che prevede invece il trasferimento del rischio al consumatore al momento della consegna al vettore, se il consumatore ha incaricato il vettore del trasporto e il vettore scelto non è stato proposto dal professionista.

Nel caso di consegne multiple, il periodo di recesso comincia dal giorno successivo alla consegna **dell'ultimo dei beni ordinati mediante un solo ordine e consegnati**

separatamente (articolo 9, paragrafo 2, lettera b), punto i)). Questa norma è giustificata dal legittimo interesse del consumatore di ricevere tutte le parti di un unico ordine prima di decidere se recedere dal contratto, per esempio per:

- *un bene principale e i relativi accessori, come una macchina fotografica e gli obiettivi, oppure*
- *indumenti come giacca e pantaloni, ordinati insieme con l'intenzione di indossarli insieme.*

In questi casi, si applica un unico periodo di recesso dal giorno successivo alla consegna dell'ultimo bene.

Come spiega il considerando 40: "(...) *il consumatore dovrebbe essere in grado di esercitare il diritto di recesso prima di acquisire il possesso fisico dei beni*". Inoltre nulla impedisce al consumatore di rifiutarsi di acquisire il possesso dei beni nel caso in cui:

- *per esempio, dopo aver ordinato un bene dal professionista X, il consumatore trova un'offerta migliore dal professionista Y; il consumatore quindi comunica al professionista X l'esercizio del diritto di recesso e non ritira il bene all'ufficio postale.*

6.2. Informazioni sul diritto di recesso

In forza dell'articolo 6, paragrafo 1, i professionisti devono fornire determinate informazioni sul diritto di recesso per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza.

Articolo 6, paragrafo 1

h) in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, nonché il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B;

i) se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso e in caso di contratti a distanza qualora i beni per loro natura non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta;

j) che, se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 3;

k) se non è previsto un diritto di recesso ai sensi dell'articolo 16, l'informazione che il consumatore non beneficerà di un diritto di recesso o, se del caso, le circostanze in cui il consumatore perde il diritto di recesso

Secondo l'articolo 6, paragrafo 1, le informazioni devono essere chiare e comprensibili. In conformità dell'articolo 6, paragrafo 4, il professionista può utilizzare le istruzioni tipo sul recesso all'**allegato I, parte A**, della direttiva per fornire le informazioni di cui alle lettere h),

i) e j). Se le informazioni sono debitamente compilate e fornite al consumatore, il professionista ha soddisfatto gli obblighi di informazione.

Le **istruzioni tipo sul recesso** di cui all'allegato I, parte A, **non sono obbligatorie** e il professionista può adeguare la loro formulazione, per esempio sostituendo "noi" con "io/me" se è un imprenditore individuale o indicando la propria identità e i propri estremi nell'intestazione del modulo, con relativi rinvii nel testo.

Al contrario, se si applica il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), il professionista deve sempre fornire al consumatore il **modulo tipo di recesso** di cui all'allegato I, parte B, anche quando dà al consumatore **in più** la possibilità di compilare e inviare elettronicamente un modulo di recesso sul proprio sito web, come previsto all'articolo 11, paragrafo 3.

Il modulo di recesso online è aggiuntivo e può essere **diverso dal modulo tipo**. Se però lo scopo del professionista è raccogliere ulteriori informazioni dal consumatore, per esempio i motivi del recesso, domande di questo tipo vanno presentate separatamente lasciando la possibilità al consumatore di inviare il modulo senza rispondere.

Quando, in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), il professionista informa il consumatore sui termini del periodo di recesso per i contratti di vendita, come previsto all'articolo 9 (salvo i contratti per la consegna periodica di beni), laddove la modalità esatta di consegna (singola o multipla) non sia nota in anticipo, il professionista può informare il consumatore che il periodo di recesso scade quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore, o un terzo diverso dal vettore e indicato dal consumatore, acquisisce **il possesso fisico dell'ultimo elemento o lotto dell'ordine**.

Se si applica una delle **eccezioni al diritto di recesso** di cui all'articolo 16, il consumatore ne dovrà essere informato conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera k).

Se si applica una delle eccezioni incondizionate, si devono fornire soltanto le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera k) e non le informazioni sul diritto di recesso di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e i):

- *per esempio per prodotti come latte e carne, per cui vale l'eccezione di cui all'articolo 16, lettera d), sono rilevanti solo le informazioni richieste all'articolo 6, paragrafo 1, lettera k): il professionista dovrà informare il consumatore che non beneficia del diritto di recesso trattandosi di beni che si deteriorano o scadono rapidamente.*

Al contrario per le eccezioni che si applicano solo in certe circostanze, le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera k) devono essere fornite **in aggiunta** a quelle previste all'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j):

- *per esempio per alimenti in scatola sigillati ai sensi dell'articolo 16, lettera e), il professionista deve informare il consumatore delle condizioni, dei termini, eccetera, per esercitare il diritto di recesso di cui all'articolo 6, paragrafo 1,*

lettera h). Il professionista deve anche informare il consumatore che, per motivi igienici o legati alla tutela della salute, il consumatore perde il diritto di recesso se le scatole sono aperte.

Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera i), il professionista deve indicare **il costo della restituzione dei beni** che non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta:

- *questo si applica per esempio a merci voluminose, come mobili e grandi elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici eccetera,) che sono solitamente consegnate a domicilio piuttosto che prelevate all'ufficio postale.*

Ai sensi del considerando 36, l'obbligo di informazione sarà considerato ottemperato, ad esempio, se il professionista specifica un vettore (come il vettore cui ha commissionato la consegna del bene) e un importo relativo al costo per la restituzione dei beni.

Ai sensi del considerando 36 inoltre che *"quando il professionista non può ragionevolmente calcolare il costo della restituzione dei beni in anticipo, ad esempio perché non è lui ad occuparsi della restituzione dei beni, dovrebbe fornire una dichiarazione in cui precisa che tale costo può essere addebitato al consumatore e che la sua entità può essere elevata, accompagnata da una stima ragionevole del costo massimo che potrebbe essere basata sul costo della consegna al consumatore".*

Se il professionista offre diversi metodi di consegna, il costo della restituzione può essere stimato sulla base del costo dello specifico metodo di consegna scelto dal consumatore:

- *per esempio se la consegna è organizzata presso l'indirizzo stradale del consumatore, anche il costo della restituzione può essere basato sul costo del ritiro dei beni a quell'indirizzo stradale.*

Nell'obbligo di dichiarare il costo della restituzione o di darne una stima non rientra l'obbligo per il professionista di specificare queste informazioni in funzione dei possibili scenari di restituzione (per esempio la restituzione di mobili assemblati che sono stati consegnati non assemblati in un imballaggio).

6.3. Esercizio del diritto di recesso

Conformemente all'articolo 11 della direttiva, il consumatore può esercitare il diritto di recesso dal contratto utilizzando il modulo tipo di recesso o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto. Il considerando 44 fa riferimento al "rinvio dei beni con una chiara dichiarazione": *"Tuttavia, il consumatore dovrebbe restare libero di recedere **con parole proprie**, purché la dichiarazione con cui esplicita la sua decisione di recedere dal contratto al professionista sia inequivocabile. Una lettera, una telefonata o il rinvio dei beni con una chiara dichiarazione potrebbero soddisfare tale condizione, ma l'onere della prova dell'avvenuto recesso entro i termini stabiliti nella direttiva dovrebbe incombere al consumatore. Per tale motivo, è nell'interesse del consumatore avvalersi di un supporto durevole quando comunica al professionista il proprio recesso."*

Non è quindi possibile recedere dal contratto semplicemente restituendo le merci senza una dichiarazione esplicita in tal senso. Il rifiuto della consegna o il mancato ritiro delle merci all'ufficio postale non sono considerati valide espressioni di recesso. In questo modo la direttiva garantisce che il professionista non consideri erroneamente recesso la restituzione di un pacco che non è stato consegnato al cliente per motivi tecnici.

D'altro canto la dichiarazione utilizzata dal consumatore per recedere dal contratto non deve necessariamente fare riferimento al "diritto di recesso" in termini giuridici:

- *sono da considerarsi sufficientemente "inequivocabili", per esempio, espressioni del tipo "risolvere" o "annullare" il contratto o formulazioni simili, purché il consumatore e il contratto in questione siano ben identificabili.*

Poiché l'onere della prova, per quanto riguarda l'esercizio del diritto di recesso, incombe al consumatore, il considerando 44 sottolinea i benefici del supporto durevole in caso di controversia. In tal senso anche la prova dell'invio della notifica sarebbe ovviamente un'ulteriore garanzia a tutela del consumatore:

- *per esempio il consumatore potrebbe conservare una copia dell'e-mail inviata o della ricevuta della raccomandata.*

6.4. Diritto di recesso per quanto riguarda i beni

6.4.1. Beni multipli o difettosi

Un consumatore può voler **recedere in parte** da un contratto per beni multipli se desidera cancellare l'acquisto di uno o di alcuni beni.

Benché la direttiva non preveda espressamente tale diritto, nulla impedisce al professionista e al consumatore di convenire il recesso parziale dal contratto tramite la restituzione di un unico bene o di vari beni venduti tramite un unico ordine. Per esempio se tra i beni forniti nel quadro dello stesso contratto rientrano dei beni promozionali, il professionista non deve essere obbligato a concordare soltanto la restituzione dei beni venduti a prezzo pieno.

Diverso è il caso in cui il consumatore non ha accettato di ricevere un dono che il professionista gli ha comunque fornito. Tale dono può essere considerato un bene non richiesto ed è perciò soggetto alle norme sulla fornitura non richiesta. Ai sensi dell'articolo 27 e del punto 29 dell'allegato I alla direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali è proibito *"esigere il pagamento immediato o differito o la restituzione o la custodia di prodotti che il professionista ha fornito, ma che il consumatore non ha richiesto, salvo nel caso dei beni di sostituzione di cui all'articolo 7, paragrafo 3, della direttiva 97/7/CE (fornitura non richiesta)"*.

Se il bene fornito è difettoso, cioè non conforme al contratto secondo quanto previsto dalla direttiva 1999/44/CE sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo, il consumatore ha la scelta, entro 14 giorni dalla consegna, di avvalersi dei rimedi previsti da questa direttiva o di recedere dal contratto.

6.4.2. *Restituzione dei beni*

Articolo 14

1. A meno che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, il consumatore restituisce i beni o li consegna al professionista o a un terzo autorizzato dal professionista a ricevere i beni, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11. Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.

Il consumatore sostiene solo il costo diretto della restituzione dei beni, purché il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che tale costo è a carico del consumatore.

Nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, il professionista ritira i beni a sue spese qualora i beni, per loro natura, non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta.

Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, il consumatore restituisce i beni al professionista rispeditandoli entro 14 giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista la sua decisione di recedere dal contratto. Tuttavia, poiché il consumatore è responsabile del trattamento dei beni e della diminuzione del loro valore durante il periodo in cui può esercitare il diritto di recesso (si veda anche la sezione 6.4.4) è nel suo interesse restituirli quanto prima, piuttosto che aspettare fino alla scadenza.

Un'eccezione è prevista per i **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**. Se i beni sono stati consegnati al domicilio del consumatore al momento della conclusione del contratto, **il professionista li ritira** a sue spese qualora i beni, per loro natura, "non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta".

Tale obbligo è quindi un'eccezione alla norma generale di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera i), secondo la quale i professionisti devono **informare il consumatore** in merito al costo della restituzione di beni che per loro natura, "non possano essere normalmente restituiti a mezzo posta" (si veda la sezione 6.2).

Il **costo diretto della restituzione dei beni** è a carico del consumatore, a meno che il professionista non abbia concordato di sostenerlo o abbia omesso di informare il consumatore che il costo era a suo carico, come previsto all'articolo 6, paragrafo 1, lettera i). Questi due elementi informativi figurano anche nelle istruzioni tipo sul recesso nell'allegato I, parte A, della direttiva, che i professionisti possono utilizzare per adempiere l'obbligo di informare il consumatore. Il concetto di "costo diretto" deve escludere qualsiasi costo amministrativo, di movimentazione o di "ristoccaggio" che la restituzione dei beni può comportare per il professionista.

L'offerta del professionista di "**ritirare egli stesso i beni**" vincola il consumatore soltanto se il professionista si è offerto anche di **sostenerne il costo**. Altrimenti, se trova un metodo di restituzione più economico e comunque affidabile, offerto da un prestatore di servizi riconosciuto, il consumatore non è tenuto, ai sensi della direttiva, ad accettare l'offerta del professionista di ritirare i beni.

6.4.3. *Rimborso dei pagamenti ricevuti dal consumatore*

Articolo 13

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 11.

Il professionista esegue il rimborso di cui al primo comma utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

2. Fatto salvo il paragrafo 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna standard offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 1, il professionista rimborsa tutti i pagamenti senza indebito ritardo e comunque **entro quattordici giorni** dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto.

Per i contratti di vendita, ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 3, il professionista può **trattenere il rimborso oltre tale scadenza** soltanto *finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni*.

Se riceve i beni o la prova che essi siano stati rispediti dopo la scadenza dei 14 giorni, il professionista deve rimborsare il consumatore senza indebito ritardo. Il significato di "indebito ritardo" deve essere valutato caso per caso; tuttavia in circostanze normali non dovrebbe essere necessario più di qualche giorno lavorativo per effettuare il rimborso.

L'articolo 13, paragrafo 3, permette al professionista di trattenere il rimborso e così facendo chiarisce gli obblighi dei consumatori e dei professionisti. Il professionista gode di una posizione migliore rispetto alla direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza, che richiede al professionista di rimborsare il consumatore nel minor tempo possibile e in ogni caso entro

trenta giorni, senza precisare se il consumatore debba prima rispedire i beni (articolo 6, paragrafo 2, della direttiva 97/7/CE).

La dimostrazione di "**aver rispedito i beni**" è ovviamente molto importante per l'applicazione dell'articolo 13, paragrafo 3. In linea di principio questa consisterà in una dichiarazione scritta da parte di un prestatore riconosciuto di servizi postali o di trasporto che specifichi il mittente e il destinatario.

In linea di principio la dimostrazione non coinvolge necessariamente la garanzia di un terzo che i beni in questione sono stati ispezionati e verificati. Si tratta di servizi aggiuntivi spesso costosi che potrebbero scoraggiare il consumatore dall'esercitare il diritto di recesso, circostanza che la direttiva si propone espressamente di evitare (considerando 47; "*Gli obblighi del consumatore in caso di recesso non dovrebbero scoraggiare il consumatore dall'esercitare il proprio diritto di recesso*").

Se da un lato l'articolo 14, paragrafo 2, ritiene il consumatore responsabile per l'eventuale diminuzione del valore dei beni risultante da una cattiva manipolazione durante il periodo di recesso, dall'altro l'articolo 13, paragrafo 3, obbliga il professionista a rimborsare il consumatore una volta ricevuta la dimostrazione che i beni sono stati rispediti.

Se il consumatore accetta l'offerta del professionista di ritirare i beni, o se il professionista si è offerto di ritirarli a proprie spese, il professionista non può invocare il diritto di trattenere il rimborso ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 3. Ciò dovrebbe spingere ulteriormente il professionista a organizzare la restituzione dei beni quanto prima.

L'articolo 13, paragrafo 1, richiede espressamente al professionista di eseguire il rimborso utilizzando **lo stesso mezzo di pagamento** usato dal consumatore per la transazione iniziale. In particolare, il professionista dovrà rimborsare l'intero importo versato dal consumatore nella valuta in cui è stato effettuato il pagamento:

- *per esempio, se il consumatore ha pagato accreditando 50 EUR sul conto bancario del professionista, il professionista deve rimborsare il consumatore riaccreditando lo stesso importo, e coprendo qualsiasi costo addebitato per l'operazione dalla banca del consumatore;*
- *tuttavia il professionista non deve rimborsare alcuna commissione bancaria pagata dal consumatore per il pagamento iniziale;*
- *se il conto bancario del consumatore è in una valuta e il pagamento e il rimborso in un'altra valuta, il professionista non è responsabile di alcuna perdita derivante dal cambio di valuta applicato dalla banca del consumatore per il rimborso.*

Ai sensi dell'articolo 13, paragrafo 1, inoltre, il professionista e il consumatore possono concordare espressamente un **metodo diverso**, come il rimborso tramite assegno bancario al posto del bonifico oppure in una valuta diversa da quella utilizzata per il pagamento, a condizione che non ne conseguano costi per il consumatore;

- *per esempio se il consumatore accetta un rimborso con assegno bancario al posto del bonifico, il professionista dovrà sostenere tutti i costi aggiuntivi in cui incorre il consumatore, per esempio per il cambio di valuta o costi bancari derivanti dall'utilizzo di un diverso metodo di pagamento da parte del professionista.*

Per quanto riguarda l'utilizzo di **buoni**, il considerando 46 recita: *"Il rimborso non dovrebbe avvenire mediante buoni, salvo che il consumatore abbia utilizzato buoni nella transazione iniziale o ne abbia espressamente accettato l'uso."*

6.4.4. Responsabilità del consumatore per la manipolazione dei beni

Articolo 14

2. Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Il consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omesso di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), (...).

5. Fatto salvo quanto previsto nell'articolo 13, paragrafo 2, e nel presente articolo, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il consumatore

Come recita il considerando 47, i consumatori possono recedere dal contratto indipendentemente dal modo in cui i beni sono stati manipolati durante il periodo di recesso: *"Alcuni consumatori esercitano il proprio diritto di recesso dopo aver utilizzato i beni oltre quanto necessario per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. **In tal caso il consumatore non dovrebbe perdere il diritto di recesso, ma dovrebbe essere responsabile della diminuzione del valore dei beni.**"*

Tuttavia, in questi casi, ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 2, il consumatore è responsabile *"unicamente della **diminuzione del valore** dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni"*. Il considerando 47 spiega ulteriormente quest'obbligo: *"Per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni **il consumatore dovrebbe solo manipolarli e ispezionarli nello stesso modo in cui gli sarebbe consentito farlo in un negozio.** Ad esempio, il consumatore dovrebbe solo provare un indumento, senza poterlo indossare. Di conseguenza, durante il periodo di recesso il consumatore dovrebbe manipolare e ispezionare i beni con la dovuta diligenza."*

La diminuzione del valore dei beni può consistere, in particolare, in costi di pulizia e di riparazione e, se i beni non possono più essere venduti come nuovi, in una perdita di profitto obiettivamente giustificata allorché il professionista mette in vendita i beni restituiti come beni di seconda mano.

Se il consumatore abbia testato i beni oltre quanto necessario per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento va valutato caso per caso, ove sorga una controversia. Il confronto con ciò che il consumatore può fare di solito in un punto vendita non virtuale è un buon punto di riferimento, per esempio:

- *prima di acquistare apparecchiature audio/video e di registrazione il consumatore deve poter testare la qualità dell'immagine o del suono;*
- *la prova di un indumento in un negozio non comporta la rimozione delle etichette del fabbricante;*
- *il consumatore non può testare praticamente elettrodomestici, come apparecchiature da cucina, il cui utilizzo lascia inevitabilmente delle tracce;*
- *il consumatore non può configurare il software di un computer; contribuiscono quindi a diminuire il valore del bene anche i costi ragionevolmente sostenuti per ripristinare questo tipo di apparecchiature.*

Si noti che "accertare il funzionamento" dei beni in tale contesto non vuol dire controllare che siano privi di difetti sotto ogni punto di vista. Se i beni si rivelano difettosi durante il successivo utilizzo, il consumatore è protetto dalla legislazione sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo (direttiva 1999/44/CE).

In linea di principio il consumatore deve poter **aprire l'imballaggio** per visionare i beni se beni simili sono di solito esposti nei negozi non imballati. Quindi i danni provocati all'imballaggio dalla semplice apertura non danno diritto ad alcuna compensazione. Eventuali pellicole protettive sul bene vanno invece rimosse soltanto se strettamente necessario per testare il bene.

In relazione al diritto di recesso di cui alla direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza, sostituita dalla nuova direttiva, la Corte di giustizia ha stabilito, nella causa [C-489/07, Pia Messner](#) (punto 27), che una normativa nazionale che **ponga a carico del consumatore l'onere della prova** di non aver usato il bene durante il termine di recesso in un modo che va oltre quanto necessario per consentirgli di esercitare utilmente il suo diritto di recesso pregiudica l'efficacia e l'effettività del diritto di recesso²¹.

La direttiva non regola l'**attribuzione della responsabilità** del consumatore per la diminuzione del valore dei beni. In particolare non dice se la responsabilità implica semplicemente che il professionista possa agire in giudizio contro il consumatore o se possa,

²¹ "27. A tal riguardo, va rilevato che dall'ultima frase del quattordicesimo considerando della direttiva 97/7 risulta che spetta agli Stati membri determinare le altre condizioni e modalità relative all'esercizio del diritto di recesso. Tale competenza deve, tuttavia, essere esercitata nel rispetto del fine di tale direttiva e non può, in particolare, pregiudicare l'efficacia e l'effettività del diritto di recesso. Questo si verificherebbe, ad esempio, se l'importo di un'indennità quale quella menzionata al punto precedente risultasse sproporzionato rispetto al prezzo di acquisto del bene in questione ovvero, anche, se la normativa nazionale ponesse a carico del consumatore l'onere della prova di non aver usato tale bene durante il termine di recesso in un modo che va oltre quanto necessario per consentirgli di esercitare utilmente il suo diritto di recesso."

unilateralmente, addebitare i danni al consumatore o ridurre l'importo del rimborso dovuto al consumatore per compensare la presunta diminuzione del valore dei beni.

Tali questioni sono quindi soggette al diritto generale dei contratti e alle procedure degli Stati membri, come prevede l'articolo 3, paragrafo 5. Per esempio per coprire la diminuzione del valore dei beni dovuta alla loro cattiva manipolazione durante il periodo di recesso, gli Stati membri possono consentire ai professionisti di ridurre l'importo del rimborso.

L'articolo 14, paragrafo 2, stabilisce inoltre che il "*consumatore non è in alcun caso responsabile per la diminuzione del valore dei beni se il professionista ha omissis di informare il consumatore del suo diritto di recesso a norma dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera h)*". Altra conseguenza dell'inadempimento dell'obbligo di informazione sul diritto di recesso è **la proroga del periodo di recesso fino a 12 mesi**, come previsto all'articolo 10 della direttiva. Ciò significa che un consumatore può recedere dal contratto dopo un periodo abbastanza lungo, durante il quale ha effettivamente utilizzato i beni, senza essere responsabile della loro usura.

6.4.5. *Rischi connessi alla restituzione dei beni al professionista*

La direttiva non stabilisce su chi incombe il rischio di **perdita o danneggiamento accidentali durante la restituzione dei beni** quando il consumatore recede dal contratto. La questione è quindi anch'essa regolamentata da leggi nazionali che possono, per esempio, prevedere che il rischio connesso alla restituzione dei beni incombe sul consumatore allorché gli venga trasferito alla consegna dei beni, come previsto all'articolo 20.

In linea di principio, nel restituire i beni il consumatore deve vigilare con ragionevole diligenza, per esempio scegliendo un prestatore riconosciuto di servizi postali o di trasporto, per garantire che i beni raggiungano il professionista e non siano danneggiati durante il transito.

Se il consumatore non ha **mai acquisito il possesso fisico dei beni**, per esempio rifiutandosi di accettare la consegna senza dichiarazione esplicita o con una dichiarazione al professionista sul recesso dal contratto, il rischio di perdita o danneggiamento incombe al professionista dal momento che, conformemente all'articolo 20, non vi è stato alcun passaggio del rischio al consumatore.

6.5. **Recesso dalla fornitura di servizi**

6.5.1. *Consenso del consumatore all'esecuzione immediata e all'obbligo di compensazione*

Articolo 14

3. Qualora un consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, o dell'articolo 8, paragrafo 8, il consumatore versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto. Se detto

prezzo totale è eccessivo, l'importo proporzionale è calcolato sulla base del valore di mercato di quanto è stato fornito.

L'articolo 7, paragrafo 3, e l'articolo 8, paragrafo 8, che regolano rispettivamente i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e i contratti a distanza, prevedono negli stessi termini che *"se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 9, paragrafo 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia **richiesta esplicita**".*

Queste disposizioni, che si applicano quindi se il consumatore vuole che il servizio inizi durante il periodo di recesso, non impediscono al professionista di proporre attivamente al consumatore di fare tale richiesta né lo obbligano a offrire questa possibilità o a accettare la richiesta del consumatore.

In forza dell'articolo 14, paragrafo 3, il consumatore può recedere dalla prestazione di servizi o dalla fornitura di servizi di pubblica utilità **anche dopo averne fatto richiesta esplicita**, come conferma lo stesso considerando 50: *"il consumatore dovrebbe usufruire del suo diritto di recesso anche nel caso in cui abbia chiesto la prestazione dei servizi prima della fine del periodo di recesso."*

Tuttavia, per quanto riguarda i **contratti di servizi**, in forza dell'articolo 16, lettera a), il consumatore perde il diritto di recesso *"dopo la piena prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione del fatto che perderà il diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista"*.

L'"*accordo espresso*" del consumatore di cui all'articolo 16, lettera a), va interpretato nel senso della "richiesta esplicita" di cui all'articolo 7, paragrafo 3, o all'articolo 8, paragrafo 8. Se il contratto di servizi è di natura tale da essere pienamente eseguito durante il periodo di recesso, per esempio un contratto di installazione, il professionista deve ottenere anche l'accettazione del consumatore sulla perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto.

Per analogia con le norme sui pagamenti supplementari di cui all'articolo 22, l'espressione "esplicita richiesta/consenso espresso" va interpretata come un elemento dell'**azione positiva del consumatore**, come contrassegnare una casella sul sito web. L'utilizzo di una casella precontrassegnata o di una clausola in tal senso nelle condizioni generali non soddisfa questi obblighi.

La richiesta o il consenso e l'accettazione del consumatore possono essere espressi in un'unica volta. Gli obblighi di cui all'articolo 7, paragrafo 3, all'articolo 8, paragrafo 8, e all'articolo 16, lettera a), possono essere, per esempio, soddisfatti con la seguente formula:

- (...) *Con la presente io sottoscritto richiedo l'immediata esecuzione del contratto di servizi e accetto di perdere il mio diritto di recesso dal contratto a seguito della piena esecuzione del contratto.*

La richiesta o il consenso espliciti del consumatore possono anche assumere la forma di un accordo esplicito tra le parti per eseguire il contratto in una data specifica o a partire da una data specifica durante il periodo di recesso.

Per i servizi, come l'installazione, **forniti nel quadro di un contratto di vendita**, il considerando 50 recita: "*Per i contratti che hanno per oggetto sia beni che servizi, le norme sulla restituzione dei beni di cui alla presente direttiva si dovrebbero applicare agli aspetti relativi ai beni mentre il **regime di compensazione per i servizi si applica agli aspetti relativi ai servizi.***"

Quindi, se il servizio è fornito durante il periodo di recesso dal contratto di vendita (per esempio immediatamente dopo la consegna dei beni), il professionista deve ottenere anche dal **consumatore l'esplicita richiesta di prestazione del servizio** durante il periodo di recesso se vuole essere compensato qualora il consumatore receda dal contratto:

- *per esempio, se uno stesso contratto di vendita, a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali, prevede la consegna e l'installazione di un elettrodomestico, il consumatore può richiedere al professionista di installare l'elettrodomestico immediatamente dopo la consegna. Dal giorno successivo alla consegna comincia però anche il periodo di recesso di 14 giorni. Se il consumatore decide di recedere dal contratto entro tale periodo, il professionista ha diritto a una compensazione sia per i costi di installazione sia per la diminuzione del valore dell'elettrodomestico.*

Se il consumatore recede dal contratto durante il periodo di recesso, dopo aver chiesto l'immediata esecuzione del contratto, l'articolo 14, paragrafo 3, prevede che il consumatore versi al professionista **un importo proporzionale** a quanto è stato fornito sulla base del prezzo totale concordato nel contratto:

- *se per esempio il consumatore recede da un contratto per servizi di telefonia mobile dopo aver utilizzato il servizio per 10 giorni deve versare al professionista un terzo dell'abbonamento mensile²² oltre al prezzo di qualsiasi servizio supplementare ricevuto durante quel periodo.*

Se la fornitura di servizi comporta costi a carico del professionista che li mette a disposizione del consumatore, il professionista può includerli nel calcolo della compensazione:

²² Cfr. anche l'articolo 3, lettera d) del regolamento n. 1182/71, a norma del quale "*se un periodo di tempo comprende frazioni di mese, si considera, per il computo di tali frazioni, che un mese sia composto di trenta giorni*".

- *per esempio il professionista può includere il costo dei lavori di installazione presso il domicilio del consumatore, nel quadro di un contratto di servizi di comunicazioni elettroniche fisse, prima che il consumatore receda dal contratto.*

Se il prezzo totale è eccessivo, la compensazione si baserà sul **valore di mercato** dei servizi forniti. Il considerando 50 fornisce spiegazioni utili sul modo in cui determinare il valore di mercato: *"Il calcolo dell'importo proporzionale dovrebbe basarsi sul prezzo concordato nel contratto salvo che il consumatore dimostri che il prezzo totale è di per sé sproporzionato, nel qual caso l'importo da pagare è calcolato sulla base del valore di mercato del servizio fornito. Il valore di mercato dovrebbe essere definito facendo un confronto con il prezzo di un servizio equivalente prestato da altri professionisti alla data di conclusione del contratto."*

Il considerando 14, che fa riferimento all'applicazione delle norme vigenti negli Stati membri "sui prezzi eccessivi o esorbitanti", può essere utile per l'applicazione dell'articolo 14, paragrafo 3.

Queste norme sul diritto di recesso si applicano anche ai servizi a pagamento forniti con mezzi elettronici, per esempio:

- *abbonamenti a servizi di archiviazione su internet di immagini create dal consumatore, a social network o a servizi di telefonia in video/in voce su internet;*
- *abbonamenti a servizi online di informazioni meteorologiche o sul traffico;*
- *abbonamenti a newsletter/giornali online (si veda anche l'eccezione al diritto di recesso di cui all'articolo 16, lettera j), riguardante la fornitura di un giornale ma non gli abbonamenti ai giornali).*

6.5.2. Conseguenze del mancato rispetto degli obblighi da parte del professionista

Articolo 14

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

a) la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento, in tutto o in parte, durante il periodo di recesso quando:

i) il professionista ha ommesso di fornire informazioni in conformità dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere h) e j); oppure

ii) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità dell'articolo 7, paragrafo 3, e dell'articolo 8, paragrafo 8

Ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 4, lettera a), il consumatore non sostiene alcun costo, in altri termini ha diritto al rimborso dell'importo versato o non pagare, se il professionista ha ommesso di fornire le informazioni previste sul diritto di recesso di cui all'articolo 6,

paragrafo 1, lettere h) e j), oppure se il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso.

Come si è già detto per i beni, l'omessa fornitura di queste specifiche informazioni può risultare costosa per il professionista, poiché il periodo di recesso può essere prorogato fino a 12 mesi, come previsto all'articolo 10. In altri termini il consumatore potrebbe beneficiare di servizi di pubblica utilità o di altri servizi gratuiti per molto tempo.

6.6. Risoluzione del contratto in seguito all'esercizio del diritto di recesso

Articolo 12

L'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti:

- a) di eseguire il contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali; oppure*
- b) di concludere un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nei casi in cui un'offerta sia stata fatta dal consumatore*

L'articolo 12 stabilisce che l'esercizio del diritto di recesso pone termine agli obblighi delle parti di eseguire il contratto, e in particolare all'obbligo del consumatore di pagare o concludere il contratto se è stato lui a fare l'offerta.

Secondo l'articolo 3, paragrafo 2, questa norma non pregiudica altre norme dell'UE sulla risoluzione dei contratti, specifiche a determinati settori:

- *per esempio la direttiva 2009/72/CE sul mercato interno dell'energia elettrica²³ e la direttiva 2009/73/CE sul mercato interno del gas naturale²⁴ (articolo 3, paragrafo 6) prevedono che qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, l'operatore o gli operatori interessati effettuano tale cambiamento entro tre settimane.*

Quindi se un consumatore decide di recedere da un contratto per la fornitura di energia elettrica o di gas e di cambiare fornitore, il fornitore precedente e il consumatore continuano a essere vincolati dal contratto fino a tre settimane, in deroga alle norme di cui all'articolo 14, paragrafo 3, sulla compensazione per quanto è stato fornito fino al recesso.

²³ Direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE, articolo 3, paragrafo 5:

"Gli Stati membri provvedono a che:

- a) qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, l'operatore o gli operatori interessati effettuino tale cambiamento entro tre settimane; e*
- b) i clienti abbiano il diritto di ricevere tutti i pertinenti dati di consumo."*

²⁴ Direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE, articolo 3, paragrafo 6:

"Gli Stati membri provvedono a che:

- a) qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, l'operatore o gli operatori interessati effettuino tale cambiamento entro tre settimane; e*
- b) i clienti abbiano il diritto di ricevere tutti i pertinenti dati di consumo."*

6.7. Contratti accessori

Articolo 15

1. Fatto salvo l'articolo 15 della direttiva 2008/48/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori, se il consumatore esercita il suo diritto di recesso da un contratto a distanza o concluso fuori dei locali commerciali a norma degli articoli da 9 a 14 della presente direttiva, eventuali contratti accessori sono automaticamente annullati, senza costi per il consumatore, ad eccezione di quelli previsti dall'articolo 13, paragrafo 2, e dall'articolo 14 della presente direttiva.

2. Gli Stati membri stabiliscono norme dettagliate per la risoluzione di tali contratti

Ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 15, per contratto accessorio si intende: "un contratto mediante il quale il consumatore acquista beni o servizi connessi a un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali e in cui tali beni o servizi sono forniti dal professionista o da un terzo in base ad un accordo tra il terzo e il professionista", per esempio:

- un contratto di consegna, manutenzione o installazione,
- un contratto di assicurazione e credito per finanziare l'acquisto.

Benché generalmente esclusi dall'ambito di applicazione della direttiva in forza dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera d), eventuali contratti accessori di assicurazione e credito sono automaticamente annullati ai sensi dell'articolo 15.

Per stabilire quale sia il contratto principale e quale quello accessorio bisogna valutare il rapporto tra i singoli contratti tra loro collegati:

- *se per esempio un consumatore acquista, tramite contratti separati con il medesimo professionista, servizi di telefonia mobile e un telefono cellulare pagato (in parte) dal costo mensile del servizio, il contratto di servizi va considerato il contratto principale. Ciò non deve impedire al consumatore di recedere separatamente dal solo contratto accessorio di vendita, mantenendo però il contratto di servizi.*

Se il contratto accessorio ricade nell'ambito della direttiva (per esempio un contratto di consegna o installazione), il consumatore deve compensare il professionista per il costo di quanto fornito, conformemente all'articolo 13, paragrafo 2, e all'articolo 14.

Se invece il contratto accessorio non rientra in generale nell'ambito di applicazione della direttiva (come un contratto di assicurazione o credito), le conseguenze della risoluzione sono soggette alle norme specifiche del settore o alle norme del diritto contrattuale generale vigenti negli Stati membri.

Norme dettagliate sulla risoluzione dei contratti accessori vanno emanate dagli Stati membri e possono ricomprendere per esempio l'obbligo per il professionista, quando viene informato

dal consumatore della sua decisione di recedere dal contratto principale, di informare qualsiasi altro professionista interessato.

6.8. Eccezioni al diritto di recesso

L'articolo 16 elenca 13 contratti/situazioni in cui il consumatore non gode del diritto di recesso o lo perde a determinate condizioni. Le situazioni o i contratti seguenti meritano qui particolare attenzione.

6.8.1. Beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati

Articolo 16

c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati

Questa eccezione al diritto di recesso è identica a quella di cui all'articolo 6, paragrafo 3, della direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza.

L'articolo 2 della direttiva definisce i "beni prodotti secondo le indicazioni del consumatore" come "*qualsiasi bene non prefabbricato prodotto in base a una scelta o decisione individuale del consumatore*". Il considerando 49 della direttiva fa riferimento alle "tende su misura" come esempio di beni prodotti secondo le indicazioni del consumatore o che sono chiaramente personalizzati.

Questa norma costituisce un'eccezione alla norma più generale della direttiva che conferisce ai consumatori il diritto di recesso da contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali e va quindi interpretata in senso restrittivo.

L'eccezione ricopre per esempio:

- *beni per i quali il consumatore fornisce delle indicazioni, per esempio le misure per i mobili o le dimensioni di una stoffa;*
- *beni per i quali il consumatore richiede specifiche caratteristiche personalizzate, come un design particolare per un'autovettura fabbricata su ordinazione o una componente specifica di un computer, che devono essere fornite specificamente per quell'ordine particolare e che non fanno parte dell'offerta generale proposta al pubblico dal professionista;*
- *etichette di indirizzi con gli estremi del consumatore o maglietta con una stampa personalizzata.*

Le indicazioni o la personalizzazione in tale contesto vanno intesi nel senso che i beni, in linea di principio, sono unici e prodotti secondo i desideri e le richieste individuali del consumatore, d'accordo con il professionista.

Se invece il consumatore si limita ad assemblare beni scegliendo tra le opzioni standard (predefinite) offerte dal professionista, come il colore o le attrezzature accessorie di un'autovettura, o assembla una serie di mobili sulla base di elementi standard, non si può parlare di "indicazioni" né di "personalizzazione" nel senso stretto della disposizione.

6.8.2. Beni con caratteristiche specifiche

Articolo 16

d) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;

e) 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;

f) la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni

Tra i beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente, di cui al punto d), rientrano per esempio:

- *alimenti e bevande con limiti di scadenza brevi, specie quelli che vanno refrigerati.*

Rientrano nell'esenzione di cui alla lettera e) i beni che, per concreti motivi igienici o di tutela della salute, sono venduti sigillati, per esempio con una pellicola o un involucro protettivo. L'eccezione si applica, per esempio, ai seguenti beni che vengano aperti dal consumatore dopo la consegna:

- *i prodotti cosmetici, come i rossetti,*
- *i materassi.*

Per altri prodotti cosmetici non sigillati per motivi igienici o di tutela della salute, il professionista può offrire al consumatore un'altra possibilità di testarli, come in negozio, per esempio aggiungendo al prodotto di un tester gratuito. Il consumatore non sarà così costretto ad aprire l'imballaggio del prodotto per esercitare il diritto di stabilire la natura e le caratteristiche del prodotto stesso.

Il considerando 49 menziona la fornitura di "combustibile" come esempio di un bene per propria natura inseparabile da altri beni dopo la consegna.

6.8.3. Contratti con una data o un periodo di esecuzione specifici

Articolo 16

l) 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

Affinché tale eccezione possa applicarsi, il contratto deve indicare "una data o un periodo di esecuzione specifici". Anche in questo caso, poiché si tratta di un'eccezione, la disposizione deve essere interpretata restrittivamente e applicata tenendo presenti le motivazioni del considerando 49: "La concessione di un diritto di recesso al consumatore potrebbe essere inappropriata anche nel caso di taluni servizi per i quali **la conclusione del contratto implica l'accantonamento di disponibilità** che il professionista potrebbe avere difficoltà a

recuperare, se fosse esercitato il diritto di recesso. Sarebbe il caso, ad esempio, delle prenotazioni alberghiere o relative a case di vacanza, o a eventi culturali o sportivi."

Per questa eccezione il considerando 49 fornisce il seguente esempio:

- *prenotazioni alberghiere o relative a case di vacanza, o a eventi culturali o sportivi;*
- *altri esempi comprendono rappresentazioni teatrali a una data specifica oppure servizi di catering per compleanni o matrimoni a una data specifica.*

Il termine "autovettura" utilizzato all'articolo 16, lettera l), deve essere inteso nel senso di veicoli destinati al **trasporto di passeggeri**²⁵.

Anche il noleggio di motociclette e mezzi di trasporto diversi dalle autovetture, per date/periodi specifici, può essere esentato dal diritto di recesso in quanto servizio "riguardante le attività del tempo libero".

Nella causa [C-336/03](#), *easyCar*, concernente la direttiva 97/7/CE sui contratti a distanza, la Corte di giustizia ha stabilito che la nozione di "trasporto" indica anche il fatto di mettere a disposizione del consumatore un mezzo di trasporto (in particolare i punti 26 e 31). Secondo tale interpretazione, il noleggio di autocarri per il trasporto di beni a una data specifica potrebbe rientrare nell'eccezione di cui all'articolo 16, lettera l), per il "trasporto di beni".

L'eccezione di cui all'articolo 16, lettera l), riguarda i contratti per il trasporto di beni e non dovrebbe applicarsi a servizi di magazzinaggio, anche se forniti in date specifiche.

7. CONSEGNA

Articolo 18

1. Salvo che le parti abbiano concordato altrimenti in merito al termine di consegna, il professionista consegna i beni mediante il trasferimento del possesso o del controllo fisico dei beni al consumatore senza indebito ritardo e comunque non oltre trenta giorni dalla conclusione del contratto.

2. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna dei beni al termine concordato con il consumatore o entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore lo invita ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Se il professionista non consegna i beni entro detto termine supplementare, il consumatore ha

²⁵ Secondo la definizione di cui all'articolo 2, paragrafo 1, della direttiva 1999/94/CE (sulla disponibilità di informazioni sul risparmio di carburante e sulle emissioni di CO₂ da fornire ai consumatori), per "autovettura" si intende "un veicolo a motore della categoria M1, come definito nell'allegato II della direttiva 70/156/CEE". La direttiva 70/156/CEE è stata sostituita dalla direttiva 2007/46/CE (sull'omologazione dei veicoli a motore), secondo la quale fanno parte della categoria M1 "i veicoli progettati e costruiti per il trasporto di persone, aventi al massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente". L'articolo 3 di questa direttiva definisce peraltro "veicolo" "ogni veicolo azionato da un motore che si muova con mezzi propri, abbia almeno quattro ruote, completo, completato o incompleto, con una velocità massima di progetto superiore a 25 km/h, compreso qualsiasi rimorchio trainato da un veicolo a motore".

diritto di risolvere il contratto.

Il primo comma non si applica ai contratti di vendita qualora il professionista abbia rifiutato di consegnare i beni o qualora la consegna entro il periodo di consegna convenuto sia essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che accompagnano la conclusione del contratto, o qualora il consumatore informi il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale. In tali casi, se il professionista omette di consegnare i beni al momento concordato con il consumatore o entro il termine di cui al paragrafo 1, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto ipso iure.

3. A seguito della risoluzione del contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo tutti gli importi versati in esecuzione del contratto.

4. Oltre alla risoluzione del contratto in conformità del paragrafo 2, il consumatore può avvalersi di altri rimedi previsti dalla legislazione nazionale.

L'articolo 18 si applica solo ai contratti di vendita, come stabilisce espressamente l'articolo 17, paragrafo 1. Le disposizioni di cui all'articolo 18 sul termine di consegna sono collegate all'obbligo, previsto all'articolo 5, paragrafo 1, lettera d), e all'articolo 6, paragrafo 1, lettera g), di indicare la data di consegna dei beni.

Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera g), concernente i **contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali**, il professionista deve informare il consumatore della "data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni". Per i **contratti negoziati nei locali commerciali**, di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera d), tali informazioni devono essere fornite "se applicabili".

Di conseguenza, nei **contratti negoziati nei locali commerciali** le informazioni non vanno fornite se i beni vengono consegnati o il servizio viene prestato immediatamente. Anche per i contratti di vendita negoziati nei locali commerciali, queste informazioni non vanno fornite qualora il venditore preveda di consegnare i beni entro il termine di 30 giorni stabilito all'articolo 18, paragrafo 1 (si veda anche la sezione 4 sugli obblighi di informazione precontrattuale).

È importante notare che la direttiva non contempla norme specifiche per i contratti di servizi qualora il professionista ometta di indicare il termine per la prestazione dei servizi. Le conseguenze di una tale omissione possono essere regolate dal diritto nazionale.

Ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 2, qualora il professionista non effettui la consegna entro tale termine o entro il termine dichiarato al consumatore, il consumatore deve concordare con il professionista una proroga dei termini di consegna. Se il professionista non effettua la consegna entro la scadenza della proroga, il consumatore ha diritto di risolvere il contratto.

Tuttavia, se il periodo di consegna dichiarato oppure il periodo di 30 giorni prestabilito è essenziale (per esempio la consegna di un abito nuziale citata al considerando 52) e il

professionista non consegna i beni in tempo, il consumatore avrà il diritto di risolvere il contratto immediatamente, alla scadenza del termine inizialmente concordato.

La legislazione nazionale può regolare le modalità con cui il consumatore notifica al professionista la propria volontà di risolvere il contratto (considerando 52).

L'articolo 18, paragrafo 4, prevede che la legislazione nazionale possa fornire al consumatore altri rimedi. Il considerando 53 ne dà alcuni esempi: "*Oltre al diritto del consumatore di risolvere il contratto qualora il professionista non abbia adempiuto ai suoi obblighi di consegnare il bene conformemente alla presente direttiva, il consumatore, in conformità della legislazione nazionale applicabile, può fare ricorso ad altri rimedi, come concedere al professionista un periodo di tempo supplementare per la consegna, esigere l'esecuzione del contratto, sospendere il pagamento e chiedere il risarcimento dei danni.*"

L'articolo 18, paragrafo 3, prevede che, a seguito della risoluzione del contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo tutti gli importi versati. La direttiva non indica un termine per il rimborso. Nel caso di controversia tra il consumatore e il professionista in merito ai tempi del rimborso, tribunali e organismi nazionali competenti dovranno effettuare una valutazione caso per caso. In linea di principio, alcuni giorni lavorativi dovrebbero essere sufficienti al professionista per effettuare il rimborso.

8. IL PASSAGGIO DEL RISCHIO

Articolo 20

Nei contratti in cui il professionista spedisce i beni al consumatore, il rischio di perdita o danneggiamento dei beni è trasferito al consumatore quando quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico dei beni. Tuttavia, il rischio è trasferito al consumatore al momento della consegna al vettore, se il consumatore ha incaricato il vettore del trasporto dei beni e il vettore scelto non è stato proposto dal professionista, fatti salvi i diritti del consumatore nei confronti del vettore.

A norma dell'articolo 20, il rischio è trasferito al consumatore al momento della consegna al vettore, se il vettore è stato scelto dal consumatore e non proposto dal professionista.

La consegna periodica di beni ordinati online, per ordine postale, eccetera, spesso avviene senza che il consumatore ispezioni immediatamente i beni consegnati. La direttiva prevede che il rischio si trasferisce al consumatore al momento in cui acquisisce il possesso fisico dei beni, indipendentemente se questi siano stati ispezionati per accertare eventuali difetti. Tuttavia la direttiva 1999/44/CE sulla vendita e sulle garanzie dei beni di consumo prevede l'obbligo di consegna esente da difetti. A norma dell'articolo 5, paragrafo 3, di questa direttiva, l'onere della prova che i beni siano privi di difetti alla consegna incombe al venditore se i difetti si manifestano entro sei mesi dalla consegna.

9. TARIFFE PER L'UTILIZZO DI MEZZI DI PAGAMENTO

Articolo 19

Gli Stati membri vietano ai professionisti di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti.

9.1. Introduzione

L'articolo 19 riguarda l'utilizzo dei "mezzi di pagamento". Poiché queste espressioni non sono definite in alcun modo, l'articolo 19 deve applicarsi a qualsiasi mezzo di pagamento, compreso il contante.

Per quanto riguarda i pagamenti con **carta di pagamento (carta bancaria)**, l'articolo 19 non si applica attualmente ai 13 Stati membri che vietano le maggiorazioni di prezzo, secondo quanto previsto all'articolo 52, paragrafo 3, della direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno²⁶.

Inoltre il 24 luglio 2013 la Commissione ha proposto misure²⁷ miranti a vietare le maggiorazioni sulle carte di pagamento per gran parte delle transazioni con carta. In particolare la proposta di direttiva che rivede la direttiva sui servizi di pagamento vieta le maggiorazioni per le carte soggette a commissione interbancaria multilaterale regolamentata²⁸, che rappresentano oltre il 95% del mercato delle carte ad uso dei privati.

9.2. Definizione di "tariffe"

L'articolo 19 si applica a tutti i tipi di tariffe direttamente collegate a un mezzo di pagamento, a prescindere al modo in cui vengono proposte ai consumatori:

²⁶ [Direttiva 2007/64/CE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE. A norma dell'articolo 52, paragrafo 3: "*Il prestatore di servizi di pagamento non impedisce al beneficiario di imporre una spesa o di proporre una riduzione al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento. Tuttavia, gli Stati membri possono vietare o limitare il diritto di imporre spese tenendo conto della necessità di incoraggiare la concorrenza e di promuovere l'uso di strumenti di pagamento efficaci.*"

²⁷ [Proposta di direttiva](#) del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 2002/65/CE, 2013/36/UE e 2009/110/CE e che abroga la direttiva 2007/64/CE (COM(2013) 547 final); [proposta di regolamento](#) del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento tramite carta (COM(2013) 550 final).

²⁸ Le commissioni interbancarie multilaterali regolamentate (MIF) sono commissioni concordate a livello multilaterale tra i prestatori di servizi di pagamento (PSP) del pagatore/consumatore e del beneficiario/esercente. L'articolo 55, paragrafo 4, della proposta di direttiva vieta le maggiorazioni sui pagamenti per i circuiti di pagamento delle carte ad addebito diretto e di credito più ampiamente utilizzate dai consumatori (come Visa e MasterCard), mentre la proposta di regolamento introduce massimali sulle commissioni interbancarie. Il divieto di maggiorazioni non si applica alle carte prive di massimali, in particolare le carte aziendali e le carte emesse da circuiti a tre parti, ovvero non emesse dalle banche ma dal circuito stesso (per esempio American Express e Diners). L'articolo 11, paragrafo 3, della proposta di regolamento conferma che a queste transazioni di pagamento si applica l'articolo 19 della direttiva sui diritti dei consumatori che vieta ai professionisti di imporre tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti.

- *per esempio le tariffe definite **tariffe amministrative, di prenotazione o di gestione**, comunemente usate nel settore della biglietteria online, soprattutto da compagnie aeree e di traghetti, e anche per la vendita online di biglietti di manifestazioni varie, rientrano nell'articolo 19 se possono essere evitate con l'uso di un determinato mezzo di pagamento.*

Gli sconti concessi ai consumatori per l'uso di un determinato mezzo di pagamento, solitamente addebito diretto, non si possono considerare automaticamente come una tariffa per tutti gli altri mezzi di pagamento disponibili, ai sensi dell'articolo 19. Lo "sconto" infatti, più che riflettere i costi generati dall'uso di determinati mezzi, risponde all'interesse legittimo del professionista a incoraggiare l'uso di un determinato mezzo di pagamento a lui più commercialmente congeniale²⁹.

Non si può tuttavia escludere che l'applicazione di sconti identici o differenti a vari mezzi di pagamento, escludendo per esempio solo uno o due metodi di pagamento dal regime di sconti, configuri una maggiorazione ai sensi dell'articolo 19. In tal caso la compatibilità di ciascun regime di sconti con l'articolo 19 andrà valutata caso per caso.

L'articolo 19 non impedisce ai professionisti di praticare prezzi diversi per lo stesso bene o servizio venduto tramite canali di vendita differenti:

- *per esempio il biglietto di un concerto emesso direttamente al teatro può avere un prezzo maggiore rispetto al biglietto venduto in altri punti vendita.*

9.3. Definizione del "costo" sostenuto dal professionista

9.3.1. Le commissioni per i servizi agli esercenti e altri costi diretti per il trattamento dei pagamenti tramite carta

La direttiva non definisce né spiega in dettaglio il concetto di "costo sostenuto dal professionista" di cui all'articolo 19.

Per quasi tutti i professionisti, la **commissione per i servizi agli esercenti ("MSC")** è il principale elemento del costo per l'accettazione di pagamenti tramite carta. La MSC generalmente comprende:

- 1) la commissione interbancaria pagata dalla banca del professionista (banca acquirente) all'emittente della carta;
- 2) le commissioni pagate dalla banca del professionista al circuito (per esempio Visa o MasterCard);
- 3) il margine trattenuto dalla banca del professionista per coprire i costi e ottenere un profitto.

Per le transazioni con carta di credito, la MSC corrisponde di solito a una percentuale del valore della transazione, mentre le transazioni con carta ad addebito diretto sono spesso, ma

²⁹ In particolare l'addebito diretto consente al professionista di prevedere il flusso di cassa. Lo sconto per l'utilizzo dell'addebito diretto può essere concesso quindi non tanto per l'utilizzo di uno specifico mezzo di pagamento, quanto per incoraggiare il consumatore a pagare regolarmente a una data specifica.

non sempre, soggette a un tasso forfettario. L'MSC può variare sensibilmente in funzione del fatturato, del settore commerciale e di altre caratteristiche del professionista.

Inoltre il professionista potrebbe essere esposto a costi generali o di transazione che versa alla banca acquirente oppure a un intermediario del servizio di pagamento.

Gli intermediari dei servizi di pagamento aiutano alcuni dettaglianti ad accettare pagamenti sicuri e possono fatturare la fornitura di funzionalità di pagamento, servizi di individuazione delle frodi e servizi gestionali e/o servizi normalmente forniti dalle banche acquirenti³⁰.

9.3.2. *Costi generali di gestione di un'attività indirettamente collegati al trattamento dei pagamenti*

I professionisti di solito sostengono altri costi gestionali, che possono essere indirettamente collegati all'accettazione o al trattamento dei pagamenti in funzione del mezzo utilizzato. Si tratta essenzialmente di costi amministrativi, spese per l'installazione e la predisposizione delle attrezzature e costi per la gestione di rischi e frodi.

9.3.3. *Costi che giustificano l'applicazione di una tariffa per l'uso di un mezzo di pagamento*

Solo i **costi addebitati direttamente al professionista** per l'utilizzo di un mezzo di pagamento possono considerarsi il "costo" di quel mezzo di pagamento ai sensi dell'articolo 19.

I costi a carico del professionista che possono legittimamente giustificare l'addebito di tariffe ai consumatori sono l'MSC e i **costi generali o di transazione pagati a intermediari per alcuni o tutti i servizi che sono normalmente offerti agli esercenti dalle banche acquirenti**. In questi casi l'intermediario, che tratta con la banca acquirente e agisce da punto di contatto per gli esercenti, applica per i servizi forniti una maggiorazione sulle tariffe della banca acquirente.

Spetta al professionista decidere se esternalizzare, per esempio, la fornitura dei seguenti beni/servizi:

- acquisizione e manutenzione delle apparecchiature presso il punto di vendita, come i dispositivi chip e pin;

³⁰ Gli intermediari dei servizi di pagamento aiutano alcuni dettaglianti ad accettare pagamenti sicuri online o in altre situazioni in cui il titolare della carta non è presente, per esempio tramite call centre o ordini postali. Gli intermediari possono fatturare la fornitura: i) di attrezzature e servizi necessari per accettare pagamenti online e altri pagamenti a distanza, come per esempio la funzionalità di pagamento per i siti web dei dettaglianti; e/o ii) di servizi di individuazione delle frodi e di servizi gestionali (alcuni intermediari si specializzano in questo campo); e/o di alcuni o di tutti i servizi agli esercenti offerti di solito dalle banche acquirenti, fino al completo trattamento della transazione. In questi casi l'intermediario tratta normalmente con la banca acquirente e agisce da punto di contatto per i dettaglianti, addebitando una maggiorazione sulle tariffe della banca acquirente.

- monitoraggio delle frodi e conformità alle norme di sicurezza in vigore nel settore delle carte di pagamento (PCI DSS) per evitare le frodi, come richiesto da tutti i maggiori circuiti di carte;
- sviluppo e gestione delle infrastrutture per trattare i pagamenti con carta, come la funzionalità di pagamento per i siti web o i call centre;
- formazione del personale.

I costi delle attrezzature di pagamento, dei servizi antifrode e dei servizi gestionali (o servizi analoghi) non dovrebbero rientrare nel concetto di "costo" ai sensi dell'articolo 19 e andrebbero considerati costi generali di gestione di un'attività, a prescindere se i servizi sono forniti direttamente dal professionista oppure esternalizzati. I servizi esternalizzati vengono in genere fatturati separatamente rispetto ai "costi generali" o alla MSC.

Il trattamento dei pagamenti e la gestione del contante comportano **costi di personale** difficili da quantificare, poiché spesso inclusi nei costi amministrativi generali. I costi per la **gestione di rischi e frodi** variano sensibilmente a seconda dei settori e dei professionisti ma in genere si ritiene che vadano riducendosi grazie alle nuove tecnologie di pagamento elettronico. Anche questi costi non dovrebbero rientrare nel concetto di "costo" ai sensi dell'articolo 19 e andrebbero piuttosto considerati costi generali di gestione di un'attività.

Quest'argomentazione vale soprattutto per le attività che vendono beni o forniscono servizi esclusivamente online e accettano unicamente mezzi di pagamento elettronici. In questi casi i costi di personale per il trattamento dei pagamenti elettronici e i costi per la gestione di rischi e frodi sono componenti essenziali del tipo di attività.

Inoltre, da un punto di vista meramente pratico, ricomprendere nel concetto di "costo" tutti gli elementi anche indirettamente associabili a un mezzo di pagamento **renderebbe difficile applicare l'articolo 19, privandolo di qualsiasi effetto pratico ("effet utile")**. Questo è tanto più vero se si considera che, per esempio, sono disponibili scarse informazioni sui costi amministrativi e che il costo preciso delle apparecchiature e/o dell'installazione può essere calcolato solo distribuendo l'importo su un numero indefinito di transazioni.

Poiché soltanto il professionista può fornire i dettagli sul costo di un mezzo di pagamento, la necessità di verificare, caso per caso, gli effettivi "costi indiretti" di un determinato mezzo di pagamento richiederebbe sforzi sproporzionati di applicazione e produrrebbe risultati incerti e incoerenti in tutta l'UE.

9.4. Pagamenti contanti in valuta estera

Anche i pagamenti contanti in valuta estera sono un "mezzo di pagamento" ai sensi dell'articolo 19. La conversione valutaria non andrebbe quindi utilizzata per imporre ai consumatori maggiorazioni ingiustificate rispetto ai costi realmente sostenuti dal professionista che offre la possibilità di pagare contanti in valuta estera (in particolare i costi per il cambio dei contanti ricevuti in valuta estera):

- *per esempio se un professionista in una zona isolata accetta da un turista, in via eccezionale, un pagamento contanti in valuta estera, i costi ammissibili*

includeranno il costo sostenuto per recarsi alla banca più vicina a cambiare la valuta, più eventuali commissioni bancarie;

- *se invece un professionista accetta di solito il pagamento contanti in valuta estera come normale prassi commerciale, andranno considerati costi ammissibili solo le commissioni di cambio.*

10. COMUNICAZIONE TELEFONICA

Articolo 21

Gli Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista.

Il primo comma lascia impregiudicato il diritto degli operatori di servizi di telecomunicazione di applicare una tariffa per dette telefonate.

Scopo della disposizione è evitare che il consumatore che ha necessità di chiamare il professionista con il quale ha concluso un contratto, per esempio in caso di reclamo, incorra in spese aggiuntive. Per queste telefonate il consumatore non deve pagare più della "tariffa di base".

Benché la direttiva non contenga una definizione esplicita di tariffa di base, la sua logica esige che i professionisti si assicurino che le telefonate di cui all'articolo 21 siano fatturate ai consumatori non oltre il **mero costo** del servizio di comunicazione elettronica.

Per rispettare l'obbligo della "tariffa di base" i professionisti devono usare numeri telefonici non soggetti a regimi tariffari speciali, per esempio **numeri fissi (geografici) o numeri di cellulare standard**.

Tra questi figurano anche i numeri non geografici che gli operatori di servizi di comunicazioni elettroniche offrono di solito nei forfait di minuti a un prezzo fisso mensile e i numeri con tariffe non superiori a quelle delle chiamate verso i numeri fissi.

I professionisti dovranno invece evitare in particolare quei numeri telefonici tramite i quali finanziano o coprono in parte i costi dei call centre o traggono ulteriore profitto dalle chiamate condividendo le entrate con gli operatori delle telecomunicazioni, per esempio i **numeri per servizi a tariffa maggiorata (PRS)**.

Il prezzo effettivo di una chiamata al professionista ai fini di cui all'articolo 21 continuerà quindi a variare in funzione dell'operatore dei servizi di comunicazione elettronica scelto per la telefonata.

Ai fini della direttiva sui diritti dei consumatori, il concetto di "tariffa di base" non va interpretato come un obbligo per i professionisti né di utilizzare i cosiddetti numeri verdi,

solitamente gratuiti, né di scegliere un particolare operatore telefonico o di passare dalla telefonia mobile a quella fissa o viceversa.

L'articolo 21 lascia impregiudicate le differenze tariffarie esistenti tra telefonate nazionali e internazionali e roaming mobile, applicate dagli operatori dei servizi di comunicazione elettronica. In tal senso un consumatore che chiama un venditore in un altro Stato membro è soggetto a tariffe di telefonia maggiori rispetto ai clienti residenti nello stesso Stato membro.

11. PAGAMENTI SUPPLEMENTARI

Articolo 22

Prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista chiede il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

Ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 3, lettera k), il divieto di cui all'articolo 22 sull'utilizzo di caselle precontrassegnate per fornire e addebitare beni/servizi supplementari si applica anche ai servizi di trasporto passeggeri. Il divieto si applica inoltre a prescindere dal fatto che il servizio supplementare sia generalmente soggetto alla direttiva. Sono un esempio di caselle precontrassegnate proibite dall'articolo 22:

- *l'opzione della consegna rapida o un contratto di manutenzione all'acquisto di apparecchiature informatiche;*
- *un contratto di assicurazione all'acquisto di un biglietto aereo.*

12. PRODOTTI DIGITALI ONLINE

12.1. Introduzione

La direttiva introduce una specifica categoria di "**contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale**", indicati nel presente documento come "contratti per la fornitura di contenuto digitale online". La direttiva non ne dà una definizione esplicita, ma precisa al considerando 19 che "**(...) i contratti per la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale non dovrebbero essere considerati ai sensi della presente direttiva né un contratto di vendita né un contratto di servizi.**"

Ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 11, per "contenuto digitale" s'intendono i "**dati prodotti e forniti in formato digitale**". Il considerando 19 ne dà alcuni esempi: "**Per contenuto digitale s'intendono i dati prodotti e forniti in formato digitale, quali programmi informatici, applicazioni, giochi, musica, video o testi, indipendentemente dal fatto che l'accesso a tali dati avvenga tramite download, streaming, supporto materiale o tramite qualsiasi altro mezzo.**"

Quest'ampia definizione implica che i "contratti per la fornitura di contenuto digitale online" possono coprire una gamma potenzialmente molto estesa di situazioni connesse alla fornitura di dati in formato digitale.

Inoltre, stando alla distinzione di cui al considerando 19, **i contratti per la fornitura di contenuto digitale online sono soggetti alla direttiva anche se non comportano il pagamento di un prezzo da parte del consumatore**. In effetti, anche se il "contratto di vendita" e il "contratto di servizi", definiti all'articolo 2, paragrafi 5 e 6, della direttiva, sono contratti in base ai quali il consumatore paga o si impegna a pagare un prezzo, per i contratti per la fornitura di contenuto digitale online la direttiva non prevede disposizioni che li rendano analogamente soggetti all'obbligo per il consumatore di pagare un prezzo.

Il fatto che la direttiva includa i contratti per la fornitura di contenuto digitale online gratuito ne amplia considerevolmente il campo di applicazione. Essa si applica tuttavia a "**contratti conclusi tra consumatori e professionisti**" (articolo 1) e ne è quindi esclusa la fornitura di contenuto digitale online mediante trasmissione di informazioni su internet, senza l'espressa conclusione di un contratto. In sé l'accesso a un sito web o il fatto di scaricare materiale da un sito web non devono considerarsi un "contratto" ai sensi della direttiva.

A seconda di come si articola la procedura di ordine, sarà possibile offrire e acquistare beni multipli nel quadro di un unico contratto per la fornitura di contenuto digitale online, per esempio durante una **sessione con connessione singola** alla piattaforma del professionista.

Inoltre, in funzione delle condizioni, un contratto di abbonamento potrà coprire la fornitura di una gamma di contenuti digitali. Ogni fornitura di singoli contenuti digitali compresa in un contratto di abbonamento non costituirà, di conseguenza, un nuovo "contratto" ai fini della direttiva.

Se invece l'operatore della piattaforma o un altro professionista offre all'abbonato uno specifico contenuto digitale che non rientra nell'abbonamento, la relativa fornitura costituirà un nuovo contratto ai fini della direttiva.

Se un prodotto digitale prevede in **opzione acquisti supplementari e incorporati**, prima di acquistare il prodotto digitale il consumatore sarà debitamente informato della possibile offerta di acquisti supplementari in opzione. Tale obbligo interesserà per esempio:

- *le applicazioni che comprendono in-app, come add-on o livelli supplementari in un videogioco;*
- *gli abbonamenti a servizi di contenuti audiovisivi che comprendono l'opzione di contenuti pay-per-view (film) offerti dietro ulteriore pagamento.*

In questi casi i professionisti devono ottenere il **consenso espresso del consumatore**, conformemente all'articolo 22 della direttiva, per ciascun pagamento ulteriore in aggiunta alla remunerazione del professionista concordata per l'obbligo contrattuale principale.

Inoltre, prima di procedere all'acquisto del prodotto digitale principale nel cui ambito sono offerti gli acquisti supplementari, il consumatore dovrà essere informato sin dall'inizio, in modo chiaro e evidente, sulle **condizioni di pagamento** degli acquisti supplementari.

Le impostazioni prestabilite per il pagamento non dovranno permettere acquisti supplementari senza l'esplicito consenso del consumatore (tramite password o altri mezzi adeguati). Quanto agli acquisti in-app, se il sistema prevede una durata limitata di validità dell'autenticazione (per esempio 15 minuti), i professionisti non dovranno applicare automaticamente le impostazioni prestabilite, ma richiederanno l'esplicito consenso del consumatore anche per quanto riguarda la durata di validità applicabile³¹.

12.2. Diritto di recesso

L'articolo 16, lettera m), disciplina così il diritto di recesso per i **contratti per la fornitura di contenuto digitale online**: "*[Gli Stati membri non prevedono il diritto di recesso per i contratti relativamente a]: m) la fornitura di 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.*"

L'obiettivo dell'articolo 16, lettera m), è simile a quello di cui all'articolo 16, lettera i), che esclude dal diritto di recesso i supporti fisici sigillati (CD, DVD, eccetera) aperti dal consumatore. Ciò significa che, a differenza di quanto avviene per il recesso dai contratti di fornitura di servizi (sezione 6.5), in entrambi i casi il consumatore non ha diritto di "testare" il contenuto digitale durante il periodo in cui può esercitare il diritto di recesso.

Il consumatore perderebbe quindi il diritto di recesso non appena l'esecuzione del contratto ha inizio con il suo consenso e con l'accettazione della perdita di questo diritto, ad esempio l'inizio del download o dello streaming di un file video o audio. Se il professionista offre un link in internet per lanciare lo streaming o il download, il consumatore perde il diritto di recesso solo dopo aver attivato il link.

Ai fini dell'articolo 16, lettera m), le espressioni consenso "espreso" e accettazione vanno interpretate per analogia con le norme sul consenso espresso sui pagamenti supplementari per i servizi supplementari, di cui all'articolo 22. Ciò significa che il consumatore deve compiere un'**azione positiva**, per esempio contrassegnare una casella sul sito web del professionista. L'espressione del consenso e dell'accettazione mediante una casella precontrassegnata oppure accettando le condizioni generali non soddisfa gli obblighi di cui all'articolo 16, lettera m).

Il consenso espresso e l'accettazione da parte del consumatore possono essere formulati in un'unica dichiarazione del tipo:

- *Il sottoscritto chiede con la presente l'immediata esecuzione del contratto e accetta di perdere il diritto di recesso dal contratto con l'inizio del download o dello streaming del contenuto digitale.*

³¹ Cfr. [IP/14/187](#) del 27 febbraio 2014 e la [Common position of national authorities within the CPC](#).

Se il contenuto digitale online viene fornito a tali condizioni, occorrerà informare il consumatore anche sull'eccezione al diritto di recesso di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera k). Non sarà necessario in tal caso dare le informazioni di cui all'articolo 6, paragrafo 1, lettera h), né fornire il modulo tipo di recesso riportato all'allegato I, parte B.

Inoltre l'articolo 8, paragrafo 7, prevede espressamente che, nel dare conferma del contratto e prima che abbia inizio l'esecuzione, il professionista fornisca al consumatore la **conferma del consenso e dell'accettazione** (si veda anche la sezione 5.4 sulla conferma del contratto).

Se una di queste condizioni non è soddisfatta, si applica l'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), in forza del quale il consumatore ha il diritto di non pagare per il contenuto ricevuto oppure di essere rimborsato per gli importi versati.

Articolo 14

4. Il consumatore non sostiene alcun costo per:

[...]

b) la fornitura, in tutto o in parte, del contenuto digitale che non è fornito su un supporto materiale quando:

i) il consumatore non ha dato il suo previo consenso espresso circa l'inizio della prestazione prima della fine del periodo di quattordici giorni di cui all'articolo 9;

ii) il consumatore non ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso quando ha espresso il suo consenso; oppure

iii) il professionista ha omesso di fornire la conferma conformemente all'articolo 7, paragrafo 2 o all'articolo 8, paragrafo 7

Il rimedio di cui all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), si applica anche quando il consumatore ha perduto il diritto di recesso conformemente all'articolo 16, lettera m), se il professionista non ha soddisfatto l'obbligo di fornire al consumatore la conferma del consenso e dell'accettazione come previsto all'articolo 14, paragrafo 4, lettera b), punto iii).

12.3. Obblighi di informazione

In aggiunta agli obblighi di informazione precontrattuale già illustrati alla sezione 4, i fornitori di contenuto digitale sono soggetti a obblighi di informazione specifici sulla funzionalità e sull'interoperabilità del contenuto digitale, conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettere r) e s) (per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali e per i contratti a distanza. Obblighi identici per i contratti negoziati nei locali commerciali sono previsti all'articolo 5, paragrafo 1, lettere g) e h)).

Articolo 6, paragrafo 1

r) se applicabile, la funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di

protezione tecnica;

s) qualsiasi interoperabilità pertinente del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile

Il considerando 19 recita: "*Il concetto di **funzionalità** dovrebbe riferirsi ai modi in cui il contenuto digitale può essere utilizzato, ad esempio per lo studio del comportamento dei consumatori; esso dovrebbe inoltre fare riferimento all'assenza o alla presenza di restrizioni tecniche quali la protezione tramite la gestione dei diritti digitali e la codifica regionale. Il concetto di **interoperabilità** pertinente intende descrivere le informazioni relative all'ambiente tipo di hardware e software compatibile con il contenuto digitale, ad esempio il sistema operativo, la versione necessaria e talune caratteristiche dell'hardware.*"

Esiste una grande varietà di prodotti digitali e non è possibile compilare un unico elenco esaustivo dei parametri di funzionalità e interoperabilità applicabili a tutti i prodotti. Il professionista deve valutare la necessità di fornire queste informazioni in funzione delle caratteristiche del singolo prodotto. L'elenco fornito di seguito riprende i principali parametri di funzionalità e interoperabilità; si tratta di un elenco non esaustivo che può servire da *checklist* per decidere quali informazioni fornire per un dato prodotto.

12.3.1. Funzionalità

A seconda del prodotto, occorrerà fornire le seguenti informazioni:

- 1) la lingua del contenuto e, se diversa, la lingua delle eventuali istruzioni allegate al contenuto;
- 2) il metodo di fornitura del contenuto: per esempio streaming, online, download *à la carte*, accesso al download per un periodo specificato;
- 3) per file video o audio: la durata di esecuzione del contenuto;
- 4) per file scaricabili: il tipo e la dimensione del file;
- 5) l'eventuale impegno (o assenza di impegno) da parte del professionista o di un terzo a mantenere o aggiornare il prodotto;
- 6) eventuali condizioni di utilizzo del prodotto non direttamente collegate all'interoperabilità, come:
 - a. tracciabilità e/o personalizzazione;
 - b. la necessità di una connessione internet per utilizzare il prodotto e i suoi requisiti tecnici (per esempio la velocità minima di download e upload);
 - c. la necessità, per altri utenti, di installare un software specifico (per esempio software di comunicazione);
- 7) eventuali limitazioni d'uso del prodotto:
 - a. limiti al numero di volte, o alla durata nel tempo in cui è possibile guardare, leggere o utilizzare un prodotto digitale;
 - b. limiti al riutilizzo del contenuto, per effettuare copie private;

- c. restrizioni basate sull'ubicazione del dispositivo del consumatore;
- d. eventuali funzionalità che costituiscano una condizione per acquisti supplementari: per esempio contenuti a pagamento, iscrizione a un club, oppure hardware o software supplementari.

12.3.2. Interoperabilità

L'interoperabilità può essere descritta tramite informazioni sui dispositivi con cui il contenuto può essere utilizzato; queste informazioni dovranno indicare, ove necessario, il sistema operativo e eventuali altri software, con il numero della versione, e l'hardware, con la velocità del processore e le caratteristiche della scheda grafica.

ALLEGATO I - MODELLO PER VISUALIZZARE LE INFORMAZIONI AI CONSUMATORI SUI PRODOTTI DIGITALI ONLINE

Scopo del modello è presentare le informazioni ai consumatori in modo uniforme e comparabile e aiutare gli operatori del settore a rispettare gli obblighi di informazione sui prodotti digitali previsti dalla direttiva.

L'intento in particolare è offrire ai professionisti un metodo per trasmettere le necessarie informazioni precontrattuali relative ad un prodotto digitale, conformemente all'articolo 8, paragrafi 2 e 4, della direttiva (sezione 5). Il modello non limita in alcun modo il diritto del professionista di fornire le informazioni richieste in un'altra forma giuridicamente conforme.

Per una descrizione "adeguata al supporto e ai beni o servizi" delle principali caratteristiche del prodotto digitale, come prevede l'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), verranno date informazioni sulla funzionalità e interoperabilità, in assenza delle quali i consumatori non possono valutare se il prodotto soddisfi le loro esigenze:

- *per il consumatore sarà per esempio utile conoscere il tipo di file per sapere se la canzone che intende scaricare sia compatibile con la sua biblioteca musicale, fatta per esempio di file multimediali non compressi. L'informazione sul tipo di file è però meno rilevante per la musica in streaming;*
- *analogamente per le applicazioni a basso costo per i telefoni cellulari non è necessario fornire informazioni sulle condizioni di aggiornamento, condizioni che invece sono necessarie per una suite per ufficio o un antivirus.*

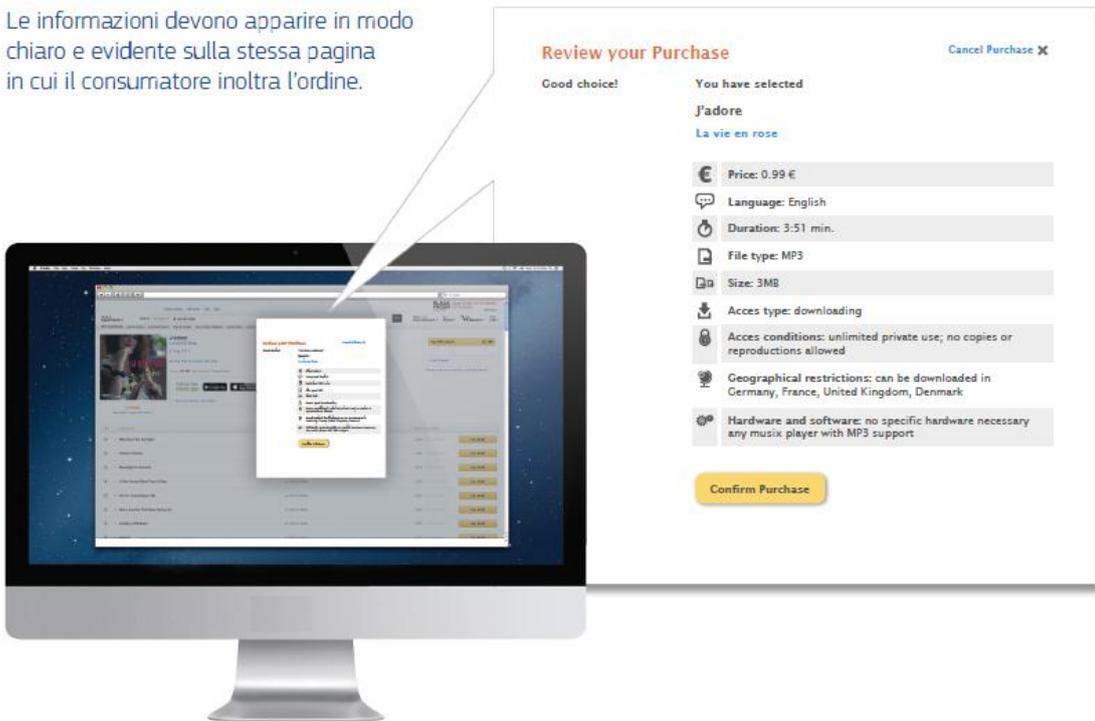
I professionisti dovranno essere incoraggiati a utilizzare le categorie di informazioni con le relative icone, la visualizzazione a tabella e l'ordine degli elementi di informazione che risultano dai seguenti esempi. Altri elementi grafici, come i caratteri o i colori, potranno essere adattati dal professionista al proprio ambiente di vendita.

Una serie di icone illustra le rispettive categorie di informazioni

 Prestatore		 Nome del professionista
Funzionalità		
 Lingua	 Connessione internet	
 Durata	 Restrizioni geografiche	
 Tipo di file	 Aggiornamenti	
 Dimensioni	 Tracciabilità	
 Tipo di accesso	 Risoluzione	
 Condizioni di accesso		
Interoperabilità		
 Hardware e Software		
Prezzo		
 Prezzo		
 Costi opzionali		
Contratto		
 Durata del contratto		
 Risoluzione		
 Diritto di recesso		

Esempio: ambiente desktop

Le informazioni devono apparire in modo chiaro e evidente sulla stessa pagina in cui il consumatore inoltra l'ordine.



Review your Purchase Cancel Purchase X

Good choice!

You have selected

J'adore
La vie en rose

- € Price: 0.99 €
- Language: English
- Duration: 3:51 min.
- File type: MP3
- Size: 3MB
- Access type: downloading
- Access conditions: unlimited private use; no copies or reproductions allowed
- Geographical restrictions: can be downloaded in Germany, France, United Kingdom, Denmark
- Hardware and software: no specific hardware necessary any music player with MP3 support

Confirm Purchase

Esempio: ambiente smartphone

Le informazioni sono accessibili su una pagina supplementare insieme al pulsante che consente di concludere il contratto.

- 1 - Cliccare su "acquista" 2 - Schemata supplementare



- 3 - Appaiono le informazioni specifiche

	Main characteristics
	Trader
	Price
	Language
	File type
	Size
	Access type
	Access conditions

can be downloaded to up to 5 devices registered by this user within the next 6 months

Esempio: download di un brano

1. **Caratteristiche principali:** "Shoo-be-doo", brano n. 9 dell'album "La Vie en Rose" by The Fabric Softeners
-
2. **Prezzo totale:** 0,99 €
-
- 3a. **Funzionalità:**
- Lingua:** inglese
 - Durata:** 3:51 min.
 - Tipo di file:** MP3
 - Dimensioni:** 2MB
 - Tipo di accesso:** download
 - Condizioni di accesso:** uso privato illimitato; è vietata la copia e la riproduzione
 - Restrizioni geografiche:** download possibile in Germania, Francia, Regno Unito e Danimarca
-
- 3b. **Interoperabilità:** **Hardware e Software:** nessun hardware specifico, qualsiasi riproduttore di musica MP3

Esempio: applicazione meteo

1. Caratteristiche principali:	 applicazione meteo
2. Prezzo totale:	€ 1,89 €
3. Prestatore:	 Dreams'app
4a. Funzionalità:	 Lingua: inglese, istruzioni: inglese
	 Tipo di file: .EXE
	 Dimensioni: 3MB
	 Tipo di accesso: download
	 Condizioni di accesso: download su massimo di 5 dispositivi registrati da questo utente entro 6 mesi
	 Aggiornamenti: regolari aggiornamenti per due anni migliorano la stabilità e la funzionalità
	 Tracciabilità: le informazioni sull'uso del prodotto da parte dell'utente saranno utilizzare per ricerche di mercato
4b. Interoperabilità:	 Connessione internet: necessaria per download informazioni meteo attuali
	 Restrizioni geografiche: nessuna
	 Hardware e Software: Windows Phone 8

Esempio: abbonamento video on demand

1. Caratteristiche principali:	 Abbonamento mensile a un servizio di video on demand alta definizione Oltre mille film con periodici aggiornamenti (consultare qui l'elenco attuale)
2. Prezzo totale:	€ Prezzo totale: 9,90 €/mese
	+€ Costi opzionali: determinati film sono disponibili solo dietro pagamento di un supplemento (consultare qui il listino prezzi)
3a. Funzionalità:	 Lingua: sito e istruzioni: inglese, francese, italiano
	 Tipo di file: Windows Media
	 Risoluzione: full HD (1920x1080p)
	 Tipo di accesso: streaming
	 Condizioni di accesso: accesso illimitato ai film durante il periodo di abbonamento; è vietata la copia e la riproduzione
	 Tracciabilità: le informazioni sull'uso del prodotto da parte dell'utente saranno utilizzare per ricerche di mercato
	 Connessione internet: per una prestazione ottimale è necessaria una velocità di download di almeno 10Mbit/s
3b. Interoperabilità:	 Restrizioni geografiche: l'accesso al contenuto è possibile solo in Francia, Italia e Regno Unito
	 Hardware e Software: un PC recente, Windows 7 o una versione successiva, Windows Media Player
4. Contratto:	 Durata: indeterminata, minimo 6 mesi
	 Risoluzione: un mese di preavviso, per e-mail a terminate@filmcountry.it la risoluzione anticipata è possibile contro il pagamento di sei mesi di abbonamento

ALLEGATO II - OBBLIGHI DI INFORMAZIONE DEI CONSUMATORI NELLA DIRETTIVA SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI, NELLA DIRETTIVA SERVIZI E NELLA DIRETTIVA SUL COMMERCIO ELETTRONICO

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 2000/31/CE
Ambito di applicazione	Contratti conclusi tra un professionista e un consumatore, fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 3, paragrafo 3.	Servizi forniti da prestatori nello Stato membro di stabilimento o temporaneamente transfrontalieri (in conformità con la libera prestazione di servizi). Riguarda tutti i servizi tranne quelli esplicitamente esclusi di cui all'articolo 2.	"Servizi della società dell'informazione" secondo la definizione della direttiva 98/34/CE , ossia, qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica, e a richiesta individuale di un destinatario di servizi.
I. Informazioni sul professionista			
I.1. Nome	Articolo 5, paragrafo 1, lettera b), e articolo 6, paragrafo 1, lettera b) ³² identità del professionista, ad esempio la ragione sociale	Articolo 22, paragrafo 1, lettera a) nome del prestatore, status e forma giuridica	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a) nome del prestatore
I.2. Indirizzo e estremi	Articolo 5, paragrafo 1, lettera b) indirizzo geografico in cui ha sede il professionista e numero di telefono Articolo 6, paragrafo 1, lettera c) indirizzo geografico in cui ha sede il professionista e numero di telefono, fax e indirizzo elettronico, ove disponibili, per consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con lui - eventualmente indirizzo geografico e identità del professionista per conto del quale agisce	Articolo 22, paragrafo 1, lettera a) indirizzo postale al presso il quale ha sede il prestatore e tutti i dati necessari per comunicare con il prestatore direttamente, eventualmente per via elettronica; Articolo 27 1. Gli Stati membri adottano i provvedimenti generali necessari affinché i prestatori forniscano i propri dati, in particolare un indirizzo postale, un numero di fax o un indirizzo di posta elettronica e un numero telefonico ai quali tutti i destinatari, compresi quelli residenti in un altro Stato membro, possono presentare	Articolo 5, paragrafo 1, lettere b)-c) indirizzo geografico dove il prestatore è stabilito e estremi del prestatore, compreso l'indirizzo di posta elettronica

³²

L'articolo 6, paragrafo 1, stabilisce gli obblighi di informazione per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali mentre l'articolo 5, paragrafo, 1 stabilisce tali requisiti per altri contratti (negoziati nei locali commerciali).

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
	<p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera d)</p> <p>se diverso dall'indirizzo fornito in conformità della lettera c), l'indirizzo geografico della sede del professionista a cui il consumatore può indirizzare eventuali reclami e, se applicabile, quello del professionista per conto del quale agisce;</p>	<p>un reclamo o chiedere informazioni sul servizio fornito. I prestatori forniscono il loro domicilio legale se questo non coincide con il loro indirizzo abituale per la corrispondenza.</p>	
I.3. Registro commerciale o altro registro pubblico (se applicabile)		<p>Articolo 22, paragrafo 1, lettera b)</p> <p>nome del registro e numero di immatricolazione del prestatore o mezzi equivalenti atti ad identificarlo nel registro;</p>	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera d)</p> <p>registro presso il quale il prestatore è iscritto e relativo numero di immatricolazione o mezzo equivalente di identificazione contemplato dal registro</p>
I.4. Partita IVA		<p>Articolo 22, paragrafo 1, lettera d)</p> <p>se il prestatore esercita un'attività soggetta a IVA, il numero di identificazione di cui all'articolo 22, paragrafo 1, della sesta direttiva 77/388/CEE del Consiglio</p>	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera g)</p> <p>se il prestatore esercita un'attività soggetta a IVA, il numero di identificazione di cui all'articolo 22, paragrafo 1, della direttiva 77/388/CEE del Consiglio</p>
I.5. Obblighi specifici per le professioni regolamentate		<p>Articolo 22, paragrafo 1, lettera e)</p> <p>ordini professionali o organismi affini presso i quali il prestatore è iscritto, la qualifica professionale e lo Stato membro nel quale è stata acquisita</p> <p><i>Su richiesta del DESTINATARIO (articolo 22, paragrafo 3, lettera b)</i></p> <p>riferimento alle regole professionali in vigore nello Stato membro di stabilimento e ai mezzi per prenderne</p>	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera f)</p> <p>- ordine professionale o istituzione analoga, presso cui il fornitore sia iscritto</p> <p>- titolo professionale e Stato membro in cui è stato rilasciato</p> <p>- riferimento alle norme professionali vigenti nello Stato membro di stabilimento e relative modalità di accesso</p>

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
		visione	
I.6. Conflitto di interesse		<i>Su richiesta del DESTINATARIO (articolo 22, paragrafo 3, lettera c)</i> informazioni sulle loro attività multidisciplinari e sulle associazioni che sono direttamente collegate al servizio in questione, più le misure adottate per evitare conflitti di interesse	
I.7. Autorità di controllo		Articolo 22, paragrafo 1, lettera c) se l'attività è soggetta a autorizzazione, i dati dell'autorità competente o dello sportello unico	Articolo 5, paragrafo 1, lettera e) se l'attività è soggetta a autorizzazione, i dati della competente autorità di controllo
II. Conclusione del contratto			
II. 1 Costo per l'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza	Articolo 6, paragrafo 1, lettera f) costo per l'uso del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto, se superiore alla tariffa di base		
II. 2 Fasi tecniche			Articolo 10, paragrafo 1 a) varie fasi tecniche della conclusione del contratto; b) se il contratto sarà archiviato dal prestatore e come si potrà accedervi; c) mezzi tecnici per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine; d) lingue disponibili Articolo 11, paragrafo 1 accusa della ricevuta dell'ordine senza ingiustificato ritardo e per via elettronica

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
III. Descrizione del prodotto			
III.1. Caratteristiche	Articolo 5, paragrafo 1, lettera a) e articolo 6, paragrafo 1, lettera a) principali caratteristiche dei beni o servizi, nella misura adeguata al supporto e ai beni o servizi	Articolo 22, paragrafo 1, lettera j) principali caratteristiche del servizio, se non già apparenti dal contesto	
III.2. Funzionalità	Articolo 5, paragrafo 1, lettera g) e articolo 6, paragrafo 1, lettera r) se applicabile, funzionalità del contenuto digitale, comprese le misure applicabili di protezione tecnica		
III.3. Interoperabilità	Articolo 5, paragrafo 1, lettera h) e articolo 6, paragrafo 1, lettera s) qualsiasi pertinente interoperabilità del contenuto digitale con l'hardware e il software, di cui il professionista sia a conoscenza o di cui ci si può ragionevolmente attendere che sia venuto a conoscenza, se applicabile		
III.4 Offerte promozionali			Articolo 6 c) identificazione delle offerte promozionali, e condizioni per beneficiarne facilmente accessibili e presentate in modo chiaro e inequivocabile d) identificazione di concorsi o giochi promozionali, e condizioni di partecipazione facilmente accessibili e presentate in modo chiaro ed inequivocabile

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
IV. Prezzo			
	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera c), e articolo 6, paragrafo 1, lettera e)</p> <p>prezzo totale dei beni o servizi, comprese le imposte, o, se la natura dei beni o dei servizi rende impossibile calcolare ragionevolmente il prezzo in anticipo, le modalità di calcolo del prezzo e, se applicabili, tutte le spese aggiuntive di spedizione, consegna o postali [<i>solo articolo 6, paragrafo 1, lettera e)</i> - e ogni altro costo] oppure, se tali spese non possono essere ragionevolmente calcolate in anticipo, l'indicazione che potranno essere addebitate al consumatore</p> <p>[<i>solo articolo 6, paragrafo 1, lettera e)</i> – in caso di contratto a tempo indeterminato o di contratto comprendente un abbonamento, il prezzo totale comprende i costi totali per periodo di fatturazione. Quando tali contratti prevedono la fatturazione di una tariffa fissa, il prezzo totale equivale anche ai costi mensili totali. Se i costi totali non possono essere ragionevolmente calcolati in anticipo, vanno fornite le modalità di calcolo del prezzo]</p>	<p>Articolo 22, paragrafo 1, lettera i)</p> <p>prezzo del servizio, se predefinito per un determinato tipo di servizio,</p> <p><i>Su richiesta del DESTINATARIO (articolo 22, paragrafo 3, lettera a)</i></p> <p>se non c'è un prezzo predefinito, il costo del servizio o, se non è possibile indicare un prezzo esatto, il metodo di calcolo del prezzo, o un preventivo sufficientemente dettagliato</p>	<p>Articolo 5, paragrafo 2</p> <p>ogni qualvolta i servizi della società dell'informazione fanno riferimento ai prezzi, questi sono indicati in modo chiaro e inequivocabile, e viene segnalato in particolare se comprendono le imposte e i costi di consegna</p>
V. Esecuzione del contratto			
V.1. Consegna e pagamento	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera d) e articolo 6, paragrafo 1, lettera g)</p> <p>[<i>Solo articolo 5, paragrafo 1,</i></p>		

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
	<i>lettera d)</i> - se applicabile] modalità di pagamento, consegna e esecuzione, data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare il servizio		
V.2. Trattamento dei reclami	Articolo 5, paragrafo 1, lettera d) e articolo 6, paragrafo 1, lettera g) (...) se del caso, il trattamento dei reclami da parte del professionista		
V.3. Garanzie finanziarie	Articolo 6, paragrafo 1, lettera q) se applicabili, esistenza e condizioni di depositi o altre garanzie finanziarie che il consumatore è tenuto a pagare o fornire su richiesta del professionista		
V.4. Garanzia legale	Articolo 5, paragrafo 1, lettera e) e articolo 6, paragrafo 1, lettera l) (...) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni (...)		
V.5. Garanzia commerciale e servizi postvendita	Articolo 5, paragrafo 1, lettera e) (...) esistenza e condizioni del servizio postvendita e delle garanzie commerciali, se applicabili Articolo 6, paragrafo 1, lettera m) se applicabili, esistenza e condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore, dei servizi postvendita e delle garanzie commerciali	Articolo 22, paragrafo 1, lettera h) esistenza di eventuale garanzia postvendita, non imposta dalla legge	

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
VI. Validità del contratto nel tempo			
VI.1. Durata e risoluzione del contratto	<p>Articolo 5, paragrafo 1, lettera f) e articolo 6, paragrafo 1, lettera o)</p> <p>durata del contratto, se applicabile, o, se il contratto è a tempo indeterminato o è un contratto a rinnovo automatico, condizioni di risoluzione del contratto</p> <p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera p)</p> <p>se applicabile, durata minima degli obblighi del consumatore a norma del contratto</p>		
VI.2. Diritto di recesso	<p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera k)</p> <p>assenza del diritto di recesso e circostanze in cui si perde tale diritto</p> <p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera h)</p> <p>condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di recesso, più modulo tipo di recesso</p> <p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera i)</p> <p>obbligo per il consumatore di sostenere il costo della restituzione dei beni</p> <p>Articolo 6, paragrafo 1, lettera j)</p> <p>obbligo di pagare al professionista i costi ragionevoli in caso di recesso</p>		

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
VII. Termini giuridici			
VII.1. Condizioni generali		Articolo 22, paragrafo 1, lettera f) eventuali clausole e condizioni generali applicate dal prestatore	Articolo 10, paragrafo 3 clausole e condizioni generali del contratto proposte al destinatario da mettere a sua disposizione in un modo che gli permetta di memorizzarle e riprodurle
VII.2. Legge applicabile e foro competente		Articolo 22, paragrafo 1, lettera g) esistenza di eventuali clausole contrattuali utilizzate dal prestatore sulla legge applicabile al contratto e/o sul foro competente	
VII.3. Codici di condotta	Articolo 6, paragrafo 1, lettera n) esistenza di codici di condotta pertinenti, e come ottenerne copia, se del caso	<i>Su richiesta del DESTINATARIO (articolo 22, paragrafo 3, lettera d))</i> eventuali codici di condotta ai quali il prestatore è assoggettato, più l'indirizzo al quale tali codici possono essere consultati per via elettronica, con un'indicazione delle versioni linguistiche disponibili	Articolo 10, paragrafo 2 eventuali codici di condotta pertinenti cui il professionista aderisce e come accedervi per via elettronica
VII.4 Meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso	Articolo 6, paragrafo 1, lettera t) meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e condizioni di accesso	<i>Su richiesta del DESTINATARIO (articolo 22, paragrafo 3, lettera e))</i> informazioni sul meccanismo extragiudiziale di risoluzione delle controversie e modo per reperire relative informazioni Articolo 27, paragrafo 4 I prestatori, soggetti ad un codice di condotta o membri di un'associazione o di un organismo professionale che prevede il ricorso ad un meccanismo di regolamentazione extragiudiziario, ne informino il destinatario facendone menzione in tutti i documenti che presentano in	

	Direttiva sui diritti dei consumatori 2011/83/UE	Direttiva servizi 2006/123/CE	Direttiva sul commercio elettronico 200/031/CE
		modo dettagliato uno dei loro servizi e indichino in che modo è possibile reperire informazioni dettagliate sulle caratteristiche e le condizioni di ricorso a tale meccanismo.	
VIII.5. Assicurazioni in caso di responsabilità professionale		Articolo 22, paragrafo 1, lettera k) assicurazione o garanzie e in particolare nome e indirizzo dell'assicuratore o del garante e copertura geografica	