

## **POLITICHE LEGISLATIVE LEGISLAZIONE DI IMPRESA**

Roma, 30.10.08  
Prot. n. 03310  
Com. n. 65

### **OGGETTO: Proposta di Direttiva sui diritti dei consumatori.**

La Commissione europea ha presentato una proposta di direttiva del Parlamento e del Consiglio relativa ai diritti dei consumatori che costituisce il primo passo nel processo di approvazione della medesima da parte del Parlamento europeo e dei Governi dell'UE.

Il provvedimento in esame mira a modificare la direttiva 85/577/CEE relativa ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, la direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, la direttiva 97/7/CE in materia di contratti a distanza e la direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo.

Queste quattro direttive disciplinano la materia dei diritti contrattuali dei consumatori e contengono clausole c.d. "di armonizzazione minima", che lasciano agli Stati membri la possibilità di mantenere o adottare norme più severe in materia di tutela dei consumatori rispetto a quelle stabilite dalla normativa comunitaria.

Ad oggi, infatti, gli Stati membri hanno fatto largo uso di questa possibilità, con il risultato di un quadro normativo in materia di consumo notevolmente frammentato (ad es., obblighi divergenti in materia di informazione, diversi tipi di recesso che vanno da 7 a 15 giorni e diverse obbligazioni in relazione al rimborso e alla riparazione dei prodotti) che comporta significativi costi transattivi per le imprese, in termini di adempimento alle diverse normative nazionali, che costituiscono una barriera importante al commercio transfrontaliero.

La proposta in oggetto, pertanto, si distanzia dall'approccio dell'armonizzazione minima seguito nelle quattro direttive esistenti e abbraccia un approccio di "armonizzazione completa" (in base al quale gli Stati membri non possono mantenere o adottare disposizioni divergenti da quelle fissate nella direttiva medesima) degli aspetti fondamentali del diritto contrattuale per i consumatori del mercato interno.

L'obiettivo perseguito dal legislatore comunitario, infatti, è quello di ridurre la frammentazione del quadro normativo esistente attraverso l'adozione di un unico strumento di carattere orizzontale che si propone di disciplinare gli aspetti comuni in modo sistematico, semplificare e aggiornare le norme esistenti, risolvere le incoerenze e colmare le lacune.

La proposta mira alla creazione di un insieme unico di regole che garantiscano un elevato livello comune di tutela dei consumatori e un'informazione adeguata sui loro diritti e su come esercitarli nonché, al contempo, un quadro normativo che consenta ai commercianti di vendere indifferentemente ai consumatori di tutti gli Stati membri con le stesse modalità nazionali, alle medesime condizioni contrattuali standard e con i medesimi materiali informativi, ovvero di osservare uguali procedure gestionali (ad es. la gestione di merci restituite nelle vendite a distanza o dirette).

Il **capo I** comprende le definizioni comuni quali "consumatore" e "commerciante", quest'ultimo definito come «qualsiasi persona fisica o giuridica che, nei contratti oggetto della presente direttiva, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisca in nome o per conto di un commerciante».

Nel medesimo capo viene altresì stabilito il richiamato principio dell'armonizzazione completa.

Il **capo II** comprende un insieme di informazioni che vanno fornite dai commercianti prima della conclusione di tutti i contratti con i consumatori, nonché un obbligo d'informazione sugli intermediari che concludono contratti a nome dei consumatori.

Più specificamente, la direttiva fa obbligo al commerciante di fornire in tutti i contratti di consumo un insieme di informazioni chiare in modo da consentire al consumatore di fare una scelta informata. In particolare, devono essere comunicate le caratteristiche principali del prodotto, l'indirizzo geografico e l'identità del commerciante, il prezzo tasse comprese, tutti i costi addizionali, le spese di consegna o postali.

Il **capo III**, applicabile solo ai contratti a distanza (ad es. vendite tramite Internet, telefono mobile, catalogo) e ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, stabilisce prescrizioni specifiche sull'informazione e regola il diritto di recesso (tempi, esercizio ed efficacia) in maniera coerente. In particolare, è previsto un periodo di riflessione, valido su scala UE, pari a 14 giorni di calendario in caso di ripensamento. Viene altresì introdotto un modello standard di recesso, di facile utilizzo, riportato nell'allegato I (B).

Il **capo IV** chiarisce le disposizioni della direttiva 99/44/CE in materia di garanzie nella vendita di beni di consumo. Viene mantenuto il principio di responsabilità del commerciante nei confronti del consumatore per un periodo di due anni, qualora le merci non siano conformi al contratto, nonché un unico gruppo standard di strumenti di ricorso (vale a dire riparazione o sostituzione in primo luogo, seguite poi dalla riduzione del prezzo o dal rimborso dell'importo versato).

Viene poi introdotta una nuova previsione secondo cui il commerciante, entro un termine massimo di 30 giorni di calendario a decorrere dalla firma del contratto, è tenuto a consegnare il bene al consumatore. In caso di consegna tardiva o di mancata consegna il consumatore ha diritto ad un indennizzo nel tempo più breve possibile e comunque entro 7 giorni dalla data prevista della consegna.

Un'ulteriore novità è costituita dalla regola secondo cui il commerciante sostiene il rischio e i costi legati al deterioramento o alla perdita del bene fino al momento in cui il consumatore o un terzo da lui indicato diverso dal vettore prende il possesso materiale dei beni.

Si richiama infine l'attenzione sul fatto che, rispetto alla formulazione precedente (direttiva 44/1999/CE, art.4), è scomparso il riferimento al diritto di regresso e alla possibilità di prevedere una responsabilità diretta del produttore.

La contrarietà della soluzione adottata su questo aspetto rispetto alle richieste avanzate dalla Confederazione in fase di consultazione, renderà necessario un intervento nel corso dell'iter di esame e approvazione del provvedimento in sede europea affinché sia ripristinata una specifica previsione normativa.

Il **capo V** riflette ampiamente le disposizioni della direttiva 93/13/CE. Esso si applica alle clausole contrattuali abusive che non sono state negoziate individualmente, quali le condizioni contrattuali standard. Le clausole abusive sono quelle che creano squilibri significativi nei diritti e negli obblighi dei consumatori e dei commercianti e non sono vincolanti per i consumatori.

Per garantire la certezza giuridica la direttiva ha previsto una nuova lista nera di clausole contrattuali considerate abusive in qualsiasi circostanza e pertanto vietate (allegato II) nonché una lista grigia di clausole contrattuali ritenute inique fintanto che il commerciante non provi il contrario (allegato III). Detti elenchi sono applicabili in tutti gli Stati membri e possono essere modificati solo mediante la procedura di comitato prevista dalla medesima direttiva.

Ulteriori specifiche previsioni vengono infine formulate in materia di :

- aste on-line; la direttiva impone che le aste, comprese le aste elettroniche, soddisfino i requisiti in materia di informazione;
- vendite aggressive; la protezione contro le vendite aggressive – le vendite negoziate lontano dagli ambienti dell'azienda - viene notevolmente rafforzata in risposta a un elevato numero di reclami dei consumatori, con una più ampia nuova definizione dei contratti di vendita diretta e altre misure per colmare le attuali lacune giuridiche.

Cordiali saluti.

Il Responsabile  
Dott.ssa Paola Mancini