

# PROTEZIONE DEI CONSUMATORI: 5 NOVITÀ DELLA NUOVA NORMATIVA EUROPEA APPLICATA DALL'ANTITRUST **PARTE PRIMA**



## Stop a spese e costi nascosti su internet

I consumatori saranno protetti dalle "trappole dei costi" su internet, incluse le situazioni in cui i truffatori si fanno pagare con l'inganno per servizi cosiddetti "gratuiti", quali oroscopi o ricette. Da adesso in poi, i consumatori dovranno confermare esplicitamente di aver capito che il servizio è a pagamento.



## Maggiore trasparenza dei prezzi

I venditori dovranno indicare chiaramente il costo totale del prodotto o servizio, incluso qualunque addebito supplementare. Gli acquirenti online non dovranno pagare spese o altri costi se non ne sono stati adeguatamente informati prima di effettuare l'ordine.



## Divieto delle caselle preselezionate sui siti web

Quando si fanno acquisti online, ad esempio per un biglietto aereo, è possibile che vengano offerte opzioni supplementari, quali assicurazioni viaggio o noleggi auto. Questi servizi supplementari possono essere offerti mediante le cosiddette "caselle preselezionate". Attualmente i consumatori sono spesso costretti a deselezionare queste caselle se non desiderano i servizi supplementari. Con la nuova legge europea in vigore in Italia, le caselle preselezionate sono vietate in tutta l'UE.



## 14 giorni per cambiare idea su un acquisto fatto anche on line

Il periodo durante il quale i consumatori possono recedere dal contratto di acquisto è portato a 14 giorni di calendario (rispetto ai sette finora prescritti dalla normativa dell'UE). I consumatori possono restituire le merci per qualunque ragione, se cambiano idea. Un'ulteriore protezione dalla carenza di informazioni: qualora un venditore non informi chiaramente il cliente circa il diritto di recesso, la durata del periodo di ripensamento è estesa a un anno.

- I consumatori saranno tutelati e beneficeranno del diritto di recesso anche in caso di visite effettuate su richiesta, vale a dire quando il commerciante ha precedentemente chiamato il consumatore sollecitando con insistenza una visita. Inoltre, non sarà più necessario operare una distinzione tra visite effettuate su richiesta e visite non richieste; sarà così evitata l'elusione delle norme.
- Il diritto di recesso è esteso alle aste online, come eBay, benché le merci acquistate tramite asta possano essere restituite solo se acquistate da un venditore professionista.
- Il periodo di recesso decorrerà dal momento in cui il consumatore riceve le merci e non, come prima, dal momento della conclusione del contratto. Le norme si applicano a vendite via internet, per telefono e per corrispondenza e a vendite effettuate al di fuori di punti vendita, ad esempio al domicilio del consumatore, per strada, in un "party Tupperware" o durante una gita organizzata dal commerciante.



## Maggiori diritti di rimborso

I commercianti sono tenuti a rimborsare i consumatori per il prodotto entro 14 giorni dal recesso. Il rimborso deve coprire anche le spese di consegna. In generale, il commerciante assume su di sé il rischio di eventuali danni alle merci che si verificano durante il trasporto fino al momento in cui l'acquirente ne prende possesso.